منشورات ITU

الاتحـاد الـدولي للاتصـالات
قطاع التنميـة

مبادئ توجيهية للصناعة بشأن حماية الأطفال على الإنترنت

2020



مبادئ توجيهية للصناعة بشأن حماية الأطفال على الإنترنت

شكر وتقدير

قام بإعداد هذه المبادئ التوجيهية الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU) وفريق عمل من المؤلِّفين المساهمين من مؤسسات رائدة ناشطة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) وقضايا حماية الأطفال ومنها اتحاد الإذاعات الأوروبية، والشراكة العالمية لإنهاء العنف ضد الأطفال، ورابطة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة، والتحالف الدولي المعني بقضايا الإعاقة، ومؤسسة مراقبة الإنترنت (IWF)، وشركة Privately SA واليونيسيف. وترأس فريق العمل أنجان بوس (اليونيسيف) وتولت تنسيقه فاني روتينو (الاتحاد الدولي للاتصالات).

ولم يكن من الممكن إصدار هذه المبادئ التوجيهية بدون الوقت الذي خصصه المؤلِّفون المساهمون وبدون حماسهم وإخلاصهم. ووردت مساهمات قيّمة أيضاً من مجموعة e-Worldwide (e-WWG)، وفيسبوك، وTencent Games، وتويتر، وشركة والت ديزني، فضلاً عن أصحاب المصلحة الآخرين، الذي يشتركون في هدف مشترك لجعل الإنترنت مكاناً أفضل وأكثر أماناً للأطفال والشباب. ويشعر الاتحاد الدولي للاتصالات بالامتنان لجميع الشركاء التالية أسماؤهم، الذين ساهموا بوقتهم الثمين وملاحظاتهم المتعمقة القيِّمة (الأسماء مذكورة حسب الترتيب الأبجدي):

- جياكومو مازون (اتحاد الإذاعات الأوروبية)
- سلمى عباسي (e-WWG)
- ديفيد مايلز وكارولين هيرست (فيسبوك)
- إيمي كروكر وسيرينا توماسينو (الشراكة العالمية لإنهاء العنف ضد الأطفال)
- جيني جونز (GSMA)
- لوسي ريتشاردسن (التحالف الدولي المعني بقضايا الإعاقة)
- فاني روتينو (الاتحاد الدولي للاتصالات)
- تيس ليلاند (IWF)
- ديباك تيواري (Privately SA)
- آدام ليو (Tencent Games)
- كاتي مينشال (تويتر)
- أنجان بوس، ودانيال كارديفيلت وينثر، وإيما داي، وجوزيان غاليا بارون، وسارة جاكوبشتاين وستيفن إدفين فوسلو (اليونيسيف)
- إيمي إ. كننغهام (شركة والت ديزني)

ISBN

978-92-61-30086-9 (نسخة ورقية)

978-92-61-30416-4 (نسخة إلكترونية)

978-92-61-30076-0 (نسخة EPUB)

978-92-61-30426-3 (نسخة Mobi)



تمهيد

أتاح الانتشار الهائل للتكنولوجيات الرقمية فرصاً غير مسبوقة للأطفال والشباب للاتصال والتواصل والمشاركة والتعلم والنفاذ إلى المعلومات والتعبير عن آرائهم بشأن الأمور التي تؤثر على حياتهم ومجتمعاتهم.

بيد أن النفاذ إلى الخدمات الإلكترونية على نحو أوسع وأكثر سهولة يطرح أيضاً تحديات كبيرة بالنسبة لسلامة الأطفال – سواء على الإنترنت أو خارج الإنترنت. من قضايا الخصوصية والعنف بين الأقران والمحتوى العنيف و/ أو غير المناسب للعمر، إلى المخادعين عبر الإنترنت والجرائم ضد الأطفال مثل الاستمالة عبر الإنترنت والاعتداء والاستغلال الجنسيين، ويواجه الأطفال اليوم العديد من المخاطر الكبيرة. وتتضاعف التهديدات ويعمل مرتكبوها بشكل متزايد في وقت واحد عبر الحدود مما يجعل تعقبهم صعباً بل وتصعب مساءلتهم.

وبالإضافة إلى ذلك، شهدت جائحة فيروس كورونا المستجد (COVID-19) العالمية زيادة في عدد الأطفال الذين ينضمون إلى عالم الإنترنت لأول مرة، لإكمال دراساتهم والحفاظ على التفاعل الاجتماعي. والقيود التي يفرضها الفيروس لا تعني فقط أن العديد من الأطفال الأصغر سناً بدأوا يتفاعلون عبر الإنترنت في وقت أبكر بكثير مما كان يخطط له آباؤهم، بل وأيضاً الحاجة إلى التوفيق بين التزامات العمل التي جعلت العديد من الآباء غير قادرين على الإشراف على أطفالهم، مما ترك الشباب عرضة لمخاطر الوصول إلى محتوى غير لائق أو استهدافهم من قبل المجرمين في إنتاج مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال (CSAM).

ويستفيد المجرمون من التقدم التكنولوجي مثل التطبيقات والألعاب الموصولة، وتقاسم الملفات السريع، والبث المباشر، والعملات المجفرة، وشبكة الويب المظلمة، وبرامج التشفير القوية. ومع ذلك، فهم يستفيدون أيضاً من الإجراءات غير المنسقة والمترددة التي يتخذها قطاع التكنولوجيا في كثير من الأحيان لمكافحة المشكلة بفعالية. ويمكن أن تكون التكنولوجيات الناشئة جزءاً من الحل، مثل قاعدة بيانات الإنتربول القائمة على الذكاء الاصطناعي بشأن الاعتداء الجنسي على الأطفال التي تستخدم برامج مقارنة الصوة ومقاطع الفيديو لإقامة روابط سريعة بين الضحايا والمعتدين والأماكن. ولكن التكنولوجيا وحدها لن تحل المشكلة.

وللحد من مخاطر الثورة الرقمية مع تمكين المزيد من الشباب من جني ثمارها، أصبحت الاستجابة التعاونية والمنسقة لأصحاب المصلحة أكثر أهمية مما كانت في أي وقت مضى. ويجب على الحكومات والمجتمع المدني والمجتمعات المحلية والمنظمات الدولية وأصحاب المصلحة في الصناعة أن يجتمعوا تحت لواء واحد في سبيل تحقيق هدف مشترك.

وإدراكاً لذلك، طلبت الدول الأعضاء في الاتحاد في 2018 إجراء تحديث شامل للمبادئ التوجيهية بشأن حماية الأطفال على الإنترنت. وقد أعيد التفكير في هذه المبادئ التوجيهية للاتحاد وأعيدت صياغتها وأعيد تصميمها لتجسد التحولات الكبيرة للغاية في الساحة الرقمية التي يجد الأطفال أنفسهم فيها. وبالإضافة إلى الاستجابة للتطورات الجديدة في مجال التكنولوجيات والمنصات الرقمية، تعالج هذه الطبعة الجديدة ثغرة مهمة: الوضع الذي يواجهه الأطفال ذوو الإعاقة، الذين يوفر لهم عالم الإنترنت شريان حياة بالغ الأهمية للمشاركة بشكل كامل في الحياة الاجتماعية وتلبية احتياجاتهم الاجتماعية.

وتؤدي صناعة التكنولوجيا دوراً حاسماً واستباقياً في إرساء الأسس اللازمة لاستخدام الخدمات القائمة على الإنترنت وغيرها من التكنولوجيات استخداماً أكثر أماناً وأمناً لصالح أطفال اليوم والأجيال القادمة.

ويجب على قطاع الأعمال أن يضع بشكل متزايد مصالح الأطفال في صميم عمله، مع إيلاء اهتمام خاص لحماية خصوصية البيانات الشخصية للمستعملين الشباب، والحفاظ على حقهم في حرية التعبير، ومكافحة الآفة المتنامية

المتمثلة في مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال وضمان وجود أنظمة للتصدي بفعالية لانتهاكات حقوق الطفل عند حدوثها.

وفي حالة عدم لحاق القوانين المحلية بالقانون الدولي، فإن كل شركة لديها فرصة ومسؤولية لجعل أطرها التشغيلية الخاصة بها تتماشى مع أعلى المعايير وأفضل الممارسات.

وبالنسبة للصناعة، نأمل في أن تكون هذه المبادئ التوجيهية بمثابة أساس متين لتطوير سياسات الأعمال والحلول المبتكرة. وبروح صادقة لدور الاتحاد بوصفه منظماً عالمياً، فإنني فخورة بواقع أن هذه المبادئ التوجيهية نتاج جهد تعاوني عالمي شارك في تأليفها خبراء من مجتمع دولي أوسع.

ويسعدني أيضاً أن أقدم لكم التميمة الجديدة المتعلقة بمبادرة حماية الأطفال على الإنترنت "سانغو"، شخصية ودية ومشاكسة وشجاعة قام بتصميمها بالكامل مجموعة من الأطفال كجزء من البرنامج الدولي الجديد للاتحاد بشأن توعية الشباب.

وفي عصر يزداد فيه عدد الشباب الذين يستخدمون الإنترنت، فإن هذه المبادئ التوجيهية للاتحاد بشأن حماية الأطفال أكثر أهمية مما كانت في أي وقت مضى. وإن دوائر الصناعة والحكومات والآباء والمعلمين والأطفال أنفسهم، يؤدون جميعاً دوراً حيوياً في هذا الشأن. وأنا ممتنة، كالمعتاد، لدعمكم وأتطلع إلى مواصلة تعاوننا الوثيق بشأن هذه المسألة الحرجة.

دورين بوغدان-مارتن
مديرة مكتب تنمية الاتصالات، الاتحاد الدولي للاتصالات

جدول المحتويات

الجداول

1 لمحة عامة

الغرض من هذه الوثيقة توفير توجيه لأصحاب المصلحة في صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لبناء موارد حماية الأطفال على الإنترنت (COP) الخاصة بهم. والهدف من هذه المبادئ التوجيهية المتعلقة بالصناعة بشأن حماية الأطفال على الإنترنت هو توفير إطار مفيد ومرن وسهل الاستعمال من أجل رؤى المؤسسة ومسؤوليتها عن حماية المستعملين على السواء. كما تهدف إلى إرساء الأساس لاستعمال الخدمات القائمة على الإنترنت والتكنولوجيات المرتبطة بها استخداماً أكثر أماناً وأمناً من أجل أطفال اليوم والأجيال القادمة.

وتهدف هذه المبادئ التوجيهية بوصفها مجموعة أدوات، إلى تعزيز نجاح الأعمال من خلال مساعدة العمليات الكبيرة والصغيرة وأصحاب المصلحة على تطوير نموذج تجاري جذاب ومستدام والحفاظ عليه مع فهم المسؤوليات القانونية والأخلاقية تجاه الأطفال والمجتمع.

واستجابة للتقدم الكبير في مجال التكنولوجيا والتقارب، قام الاتحاد الدولي للاتصالات واليونيسيف وشركاء مبادرة حماية الأطفال على الإنترنت بوضع المبادئ التوجيهية وتحديثها لمجموعة واسعة من الشركات التي تقوم بتطوير الاتصالات أو الأنشطة ذات الصلة وتوفيرها واستخدامها في تقديم منتجاتها وخدماتها.

وجاءت المبادئ التوجيهية المتعلقة بالصناعة بشأن حماية الأطفال على الإنترنت نتيجة مشاورات مع أعضاء مبادرة حماية الأطفال على الإنترنت، إلى جانب مشاورات أوسع مع أعضاء المجتمع المدني والأعمال التجارية والهيئات الأكاديمية والحكومات ووسائط الإعلام والمنظمات الدولية والشباب.

والغرض من هذه الوثيقة هو:

- وضع نقطة مرجعية وتوجيهات مشتركة لصناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والصناعات الإلكترونية وأصحاب المصلحة المعنيين؛
- تقديم إرشادات للشركات بشأن تحديد أي آثار ضارة لمنتجاتها وخدماتها على حقوق الأطفال ومنعها والتخفيف من حدتها؛
- تقديم إرشادات للشركات بشأن تحديد الطرق التي يمكن بها تعزيز حقوق الطفل والمواطنة الرقمية المسؤولة بين الأطفال؛
- اقتراح مبادئ مشتركة تشكل أساس الالتزامات الوطنية أو الإقليمية في جميع الصناعات ذات الصلة، مع التسليم بأن أنواعاً مختلفة من الأعمال التجارية ستستخدم نماذج تنفيذ متنوعة.

النطاق

تمثل حماية الأطفال على الإنترنت تحدياً معقداً يشمل العديد من الجوانب الإدارية والسياساتية والتشغيلية والتقنية والقانونية المختلفة. وتحاول هذه المبادئ التوجيهية معالجة العديد من هذه المجالات وتنظيمها وتحديد أولوياتها استناداً إلى النماذج والأطر والمراجع الأخرى القائمة والمعترف بها تماماً.

وتركز المبادئ التوجيهية على حماية الأطفال في جميع المجالات ومن جميع المخاطر بالعالم الرقمي ومن ثم تسلط الضوء على الممارسات الجيدة لأصحاب المصلحة في الصناعة التي يمكن مراعاتها في عملية صياغة السياسات المؤسسية المتعلقة بحماية الأطفال على الإنترنت وتطويرها وإدارتها. وتقدم التوجيه للجهات الفاعلة في مجال الصناعة ليس فقط بشأن كيفية إدارة واحتواء النشاط غير القانوني على الإنترنت الذي من واجبها أن تتصرف ضده (مثل مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال عبر الإنترنت) من خلال خدماتها، بل وتركز أيضاً على قضايا أخرى لا تُعرّف كجرائم في جميع الولايات القضائية. وتشمل هذه القضايا العنف بين الأقران، والتسلط السيبراني، والتحرش عبر

الإنترنت، إلى جانب القضايا المتعلقة بالخصوصية أو الرفاه العام، أو الاحتيال أو التهديدات الأخرى، التي قد لا تكون ضارة بالأطفال إلا في سياقات معينة.

وتحقيقاً لهذه الغاية، تتضمن هذه المبادئ التوجيهية توصيات بشأن الممارسات الجيدة في مواجهة المخاطر التي يواجهها الأطفال في العالم الرقمي وكيفية التصرف من أجل تهيئة بيئة آمنة للأطفال على الإنترنت. وتقدم هذه المبادئ التوجيهية المشورة حول كيفية عمل الصناعة للمساعدة في ضمان سلامة الأطفال عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أو الإنترنت أو أي تكنولوجيات أو أجهزة مرتبطة بها يمكن تُوصل بها بما في ذلك الهواتف المحمولة، وأجهزة الألعاب، والألعاب الموصولة، والساعات، وإنترنت الأشياء والأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي. وبالتالي، فهي تقدم لمحة عامة عن القضايا والتحديات الرئيسية المتعلقة بحماية الأطفال على الإنترنت وتقترح إجراءات للأعمال وأصحاب المصلحة من أجل وضع سياسات محلية وداخلية بشأن حماية الأطفال على الإنترنت. ولا تشمل هذه المبادئ التوجيهية جوانب مثل عملية الطوير الفعلية أو النص الذي يمكن أن تتضمنه سياسات حماية الأطفال على الإنترنت من أجل الصناعة.

الهيكل

القسم 1 — لمحة عامة: يسلط هذا القسم الضوء على الغرض من هذه المبادئ التوجيهية ونطاقها والجمهور المستهدف بها.

القسم 2 — مقدمة عن حماية الأطفال على الإنترنت: يقدم هذا القسم لمحة عامة عن مسألة حماية الأطفال على الإنترنت، ويعرض بعض المعلومات الأساسية، بما في ذلك الوضع الخص المتعلق بالأطفال ذوي الإعاقة. وعلاوة على ذلك، يقدم أمثلة عن النماذج الدولية والوطنية القائمة للحفاظ على سلامة الأطفال على الإنترنت كمجالات تدخل ممكنة لأصحاب المصلحة في الصناعة.

القسم 3 — المجالات الرئيسية لحماية حقوق الطفل وتعزيزها: يعرض هذا القسم خمسة مجالات رئيسية حيث يمكن للشركات اتخاذ إجراءات لضمان استخدام الأطفال لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل آمن وإيجابي.

القسم 4 — المبادئ التوجيهية العامة: يقدم هذا القسم توصيات لجميع أصحاب المصلحة في الصناعة بشأن حماية سلامة الأطفال عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبشأن تعزيز الاستخدام الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك المواطنة الرقمية المسؤولة ضمن الأطفال.

القسم 5 — القوائم المرجعية ذات الصلة بالميزات: يسلط هذا القسم الضوء على توصيات محددة من أجل أصحاب المصلحة بشأن الإجراءات الملموسة لاحترام حقوق الطفل ودعمها، مع الميزات التالية:

- الميزة A: توفير خدمات التوصيلية وتخزين البيانات واستضافتها
- الميزة B: تقديم محتوى رقمي منسق
- الميزة C: استضافة المحتوى الذي ينشئه المستعمل وتوصيل المستعملين به
- الميزة D: الأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي

الجمهور المستهدف

بناءً على مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان[1]، تدعو مبادئ حقوق الطفل والأعمال التجارية الشركات إلى الوفاء بمسؤوليتها تجاه احترام حقوق الطفل من خلال تجنب أي آثار ضارة مرتبطة بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها. وتوضح هذه المبادئ أيضاً الفرق بين الاحترام (الحد الأدنى المطلوب من الأعمال التجارية لتجنب التسبب في ضرر للأطفال) والدعم (مثلاً من خلال اتخاذ إجراءات طوعية تسعى إلى تعزيز إعمال حقوق الطفل).

ويتعين على الشركات أن تضمن حق الأطفال في الحماية على الإنترنت وكذلك في النفاذ إلى المعلومات وحرية التعبير، مع تعزيز استخدام الأطفال الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات. تتهاوى التمييزات التقليدية بين مختلف أجزاء الاتصالات وصناعة الهواتف المحمولة، وبين شركات الإنترنت والهيئات الإذاعية، بسرعة أو تصبح بلا أهمية. فالتقارب يسحب هذه الروافد الرقمية التي كانت متباينة فيما سبق إلى تيار وحيد يصل إلى المليارات من الناس في جميع أنحاء العالم. والتعاون والشراكة أمران أساسيان لوضع الأسس لاستخدام الإنترنت والتكنولوجيات المرتبطة بها على نحو أكثر أمناً وأماناً. وللحكومات والقطاع الخاص وواضعي السياسات والمربين والمجتمع المدني والآباء ومقدمي الرعاية دور حيوي في تحقيق هذا الهدف. ويمكن للصناعة أن تعمل في خمسة مجالات رئيسية على النحو المبين في القسم 3.

2 ما هي حماية الأطفال على الإنترنت؟

على مدى السنوات العشر الماضية، تغير استخدام الإنترنت ودورها في حياة الناس تغيراً كبيراً، ومع انتشار الهواتف الذكية والحواسيب اللوحية وإمكانية النفاذ إلى تكنولوجيا Wi-Fi والجيل الرابع (4G)، والتطورات في منصات وتطبيقات وسائل التواصل الاجتماعي، يزداد عدد الأشخاص الذي ينفذون إلى الإنترنت لأسباب متزايدة بصورة مستمرة.

وفي 2019، استخدم أكثر من نصف سكان العالم الإنترنت. والنسبة الأكبر من مستخدمي الإنترنت هم الأشخاص دون سن 44 عاماً، مع استخدام الإنترنت بنفس القدر بين الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 16 و24 عاماً وبين 35 و44.عاماً. وعلى المستوى العالمي، فإن واحداً من كل ثلاثة مستعملين للإنترنت طفل (0-18 عاماً) وتقدِّر اليونيسيف أن ما نسبته 71 في المائة من الشباب موصولون بالإنترنت بالفعل.[2] وإن انتشار نقاط النفاذ إلى الإنترنت والتكنولوجيا المتنقلة وتنامي مجموعة الأجهزة المدعومة بالإنترنت إلى جانب الموارد الهائلة التي يمكن العثور عليها في الفضاء السيبراني، تتيح فرصاً غير مسبوقة للتعلم والتقاسم والتواصل.

وتشمل فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات توسيع نطاق النفاذ إلى المعلومات المتعلقة بالخدمات الاجتماعية والموارد التعليمية والمشورة الصحية. وبما أن الأطفال والشباب والأسر يستخدمون الإنترنت والهواتف المحمولة لالتماس المعلومات والمساعدة، والإبلاغ عن حوادث الاعتداء، فإن هذه التكنولوجيات يمكن أن تساعد في حماية الأطفال والشباب من العنف والاستغلال. كما يستخدم مقدمو خدمات حماية الطفل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لجمع البيانات وإرسالها، مما يسهل تسجيل المواليد، وإدارات الحالات، وتتبع الأسر، وجمع البيانات وتحديد العنف وغير ذلك.

1 مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان.

2 منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي "التكنولوجيات الجديدة وأطفال القرن الحادي والعشرين: الاتجاهات والنتائج الأخيرة"، ورقة عمل تعليمية رقم 179.

وعلاوةً على ذلك، زادت شبكة الإنترنت من فرص النفاذ إلى المعلومات في جميع أنحاء العالم، مما مكّن الأطفال والشباب من البحث في أي موضوع تقريباً من المواضيع التي تهمهم، والنفاذ إلى وسائل الإعلام في جميع أنحاء العالم، والسعي إلى تحقيق الآفاق المهنية وتسخير الأفكار للمستقبل. ويتيح استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأطفال والشباب إمكانية تأكيد حقوقهم والتعبير عن آرائهم، كما يتيح لهم التوصيل والتواصل مع أسرهم وأصدقائهم. كما أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تشكل وسيلة بالغة الأهمية للتبادل الثقافي ومصدراً للترفيه.

وعلى الرغم من الفوائد العميقة التي تتيحها الإنترنت، يمكن أن يواجه الأطفال والشباب أيضاً عدداً من المخاطر عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويمكن أن يتعرضوا لمحتوى غير مناسب للعمر أو اتصال غير لائق، بما في ذلك من جانب مرتكبي الاعتداء الجنسي المحتملين. ويمكن أن يعانوا من الإضرار بالسمعة بسبب نشر معلومات شخصية حساسة إما عبر الإنترنت أو من خلال "رسائل جنسية"، غالباً ما يفشلون في فهم آثار أفعالهم على أنفسهم وعلى الآخرين و"أثارهم الرقمية على المدى الطويل". ويواجهون أيضاً مخاطر تتعلق بالخصوصية عبر الإنترنت ناجمة عن جمع البيانات وجمع المعلومات المتعلقة بالموقع واستخدامها.

تنص اتفاقية حقوق الطفل، وهي أوسع معاهدة دولية لحقوق الإنسان،[3] تم التصديق عليها، على الحقوق المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية للأطفال. وتنص على أن لجميع الأطفال والشباب الحق في التعليم؛ والترفيه واللعب والثقافة؛ والمعلومات المناسبة؛ وحرية الفكر والتعبير؛ والخصوصية، والتعبير عن آرائهم في المسائل التي تؤثر عليهم وفقاً لقدراتهم المتطورة. كما تحمي الاتفاقية الأطفال والشباب من جميع أشكال العنف والاستغلال والاعتداء والتمييز من أي نوع، وتنص على أن مصلحة الطفل الفضلى ينبغي أن تكون الاعتبار الأساسي في أي مسائل تؤثر عليهم. ويتحمل الآباء ومقدمو الرعاية والمربون وأفراد المجتمع، بمن فيهم قادة المجتمع المحلي، والجهات الفاعلة في المجتمع المدني، مسؤولية رعاية ودعم الأطفال والشباب في فترة انتقالهم إلى مرحلة البلوغ. وللحكومات دور هام في ضمان أن يضطلع جميع أصحاب المصلحة بهذا الدور.

وفيما يتعلق بحقوق الطفل على الإنترنت، يتعين على الصناعات أن تعمل معاً لتحقيق توازن دقيق بين حق الطفل في الحماية وحقه في النفاذ إلى المعلومات وحرية التعبير. ولذلك، ينبغي للشركات أن تعطي الأولوية للتدابير الرامية إلى حماية الأطفال والشباب على الإنترنت والتي تكون مستهدفة وغير مقيدة بشكل غير ملائم سواء بالنسبة للطفل أو للمستعملين الآخرين. وعلاوة على ذلك، هناك توافق متزايد في الآراء على أن يكون تعزيز المواطنة الرقمية بين الأطفال والشباب وتطوير المنتجات والمنصات التي تيسر استخدام الأطفال الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أولوية للقطاع الخاص.

وعلى الرغم من أن التكنولوجيات الرقمية تتيح فرصاً كثيرة للأطفال والشباب من أجل التواصل، وتعلم مهارات جديدة، والإبداع، والمساهمة في تحسين المجتمع للجميع، يمكن أن تشكل أيضاً مخاطر جديدة على سلامة الأطفال والشباب. ويمكن أن تعرّض الأطفال والشباب لمخاطر وأضرار محتملة تتعلق بمسائل الخصوصية، والمحتوى غير القانوني، والتحرش، والتسلط السيبراني، وإساءة استخدام البيانات الشخصية، والاستمالة لأغراض جنسية، بل وحتى للاعتداء والاستغلال الجنسيين للأطفال. وقد يتعرضون أيضاً للإضرار بالسمعة بما في ذلك "الإنتاج لمواد إباحية لأغراض انتقامية" المرتبط بنشر معلومات شخصية حساسة سواء عبر الإنترنت أو من خلال "الرسائل الجنسية"، وهي طريقة يستخدمها المستعلون لإرسال رسائل أو صور فوتوغرافية أو صور جنسية صريحة بين الهواتف المحمولة. كما يواجهون مخاطر تتعلق بالخصوصية عبر الإنترنت عند استخدام الإنترنت. وغالباً ما يكون الأطفال، بحكم سنهم وقلة نضجهم، غير قادرين على فهم المخاطر المرتبطة بعالم الإنترنت بشكل تام، والتداعيات السلبية لسلوكهم غير اللائق على الآخرين وعلى أنفسهم.

[3] اتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق الطفل. صدقت جميع البلدان على اتفاقية حقوق الطفل عدا ثلاثة (الصومال وجنوب السودان والولايات المتحدة).

وعلى الرغم من المزايا، هناك أيضاً سلبيات لاستخدام التكنولوجيات الناشئة والأكثر تقدماً. ومن المتوقع أن يحوّل تطور الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي والواقع الافتراضي والمعزز والبيانات الضخمة والروبوتات وإنترنت الأشياء، الممارسات الإعلامية للأطفال والشباب بشكل أكبر. وفي حين يجري تطوير هذه التكنولوجيات في الغالب لتوسيع نطاق تقديم الخدمات وتعزيز الملاءمة (من خلال المساعدة الصوتية، وإمكانية النفاذ، والأشكال الجديدة من الانغمار الرقمي مثلاً)، فإن بعض هذه التكنولوجيات يمكن أن يكون له آثار غير مقصودة، بل يمكن أن يسيء مرتكبو الجرائم الجنسية على الأطفال استخدامها لتلبية احتياجاتهم. وتتطلب تهيئة بيئة أمنة ومأمونة على الإنترنت للأطفال والشباب المشاركة الفعالة للحكومات والقطاع الخاص وجميع أصحاب المصلحة. ويجب أن يكون التركيز على المهارات الرقمية والإلمام بالمعارف الرقمية لفائدة الآباء والمعلمين من بين الأهداف الأولى التي يمكن للصناعة أن تؤدي دوراً حيوياً ومستداماً في تحقيقها.

وقد يكون لدى بعض الأطفال فهم جيد للمخاطر عبر الإنترنت وكيفية الاستجابة لها. ومع ذلك، لا ينطبق هذا الأمر على جميع الأطفال في كل مكان، ولا سيما بين الفئات الضعيفة. وفي إطار الهدف 2.16 من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة الذي يرمي إلى إنهاء إساءة المعاملة والاستغلال والاتجار بالبشر وجميع أشكال العنف والتعذيب ضد الأطفال، تعد حماية الأطفال على الإنترنت أمراً حيوياً.

ومنذ عام 2009، تهدف مبادرة حماية الأطفال على الإنترنت، وهي جهد دولي متعدد أصحاب المصلحة أنشأه الاتحاد الدولي للاتصالات، إلى زيادة الوعي بالمخاطر التي يتعرض لها الأطفال والاستجابات لتلك المخاطر. وتجمع المبادرة بين شركاء من جميع قطاعات المجتمع العالمي لضمان تجربة آمنة ومأمونة على الإنترنت للأطفال في كل مكان. وكجزء من المبادرة، نشر الاتحاد في 2009 مجموعة من المبادئ التوجيهية بشأن حماية الأطفال على الإنترنت لأربع مجموعات: الأطفال والآباء؛ والأوصياء والمربون؛ والصناعة؛ وواضعو السياسات. وتُفهم حماية الأطفال على الإنترنت في إطار هذه المبادئ التوجيهية على أنها نهج شامل للجميع معد للتصدي لجميع التهديدات والأضرار المحتملة التي قد يواجهها الأطفال والشباب سواء عبر الإنترنت أو الميسَّرة بواسطة التكنولوجيات الإلكترونية. وفي هذه الوثيقة، تشمل حماية الأطفال على الإنترنت أيضاً الضرر الذي يلحق بالأطفال خارج الإنترنت ولكن يكون مرتبطاً بأدلة العنف والاعتداء عبر الإنترنت. وبالإضافة إلى النظر في سلوك الأطفال وأنشطتهم على الإنترنت، تشير حماية الأطفال على الإنترنت أيضاً إلى إساءة استخدام التكنولوجيا من جانب أشخاص غير الأطفال أنفسهم لاستغلال الأطفال.

ولجميع أصحاب المصلحة المعنيين دور في مساعدة الأطفال والشباب على الاستفادة من الفرص التي يمكن أن توفرها الإنترنت، مع اكتساب المعرفة الرقمية والمرونة فيما يتعلق برفاهيتهم وحمايتهم على الإنترنت.

وحماية الأطفال والشباب مسؤولية مشتركة بين جميع أصحاب المصلحة. ولكي يحدث ذلك، يجب على واضعي السياسات ودوائر الصناعة والآباء ومقدمي الرعاية والمربين وأصحاب المصلحة الآخرين ضمان قدرة الأطفال والشباب على تحقيق إمكاناتهم عبر الإنترنت وخارجها.

وعلى الرغم من عدم وجود تعريف عالمي تتخذ حماية الأطفال على الإنترنت نهجاً شمولياً لإقامة مساحات رقمية آمنة ومناسبة للعمر، وشاملة وتشاركية للأطفال والشباب، تتميز بما يلي:

- الاستجابة والدعم والمساعدة الذاتية في مواجهة التحديات؛
- الوقاية من الأضرار؛
- تحقيق توازن دينامي بين ضمان الحماية وتوفير فرص للأطفال ليصبحوا مواطنين رقميين؛
- الحفاظ على حقوق ومسؤوليات الأطفال والمجتمع على السواء.

وعلاوةً على ذلك، ونظراً للتقدم السريع في التكنولوجيا والمجتمع وطبيعة الإنترنت العابرة للحدود، يجب أن تكون حماية الأطفال على الإنترنت مرنة وقابلة للتكيف لتكون فعالة. وستظهر تحديات جديدة مع تطور الابتكارات التكنولوجية وستتفاوت من منطقة إلى أخرى. وأفضل طريقة للتعامل مع هذه التحديات هي العمل معاً كمجتمع عالمي، حيث يلزم إيجاد حلول جديدة لهذه التحديات.

1.2 معلومات أساسية

بما أن الإنترنت مدمجة بالكامل في حياة الأطفال والشباب، من المستحيل النظر في العالمين الرقمي والمادي بشكل منفصل.

وهذه التوصيلية تمكينية بشكل هائل. ويسمح عالم الإنترنت للأطفال والشباب بالتغلب على العوائق والإعاقات، وأتاح فضاءات جديدة للترفيه والتعليم والمشاركة وبناء العلاقات. وتُستخدم المنصات الرقمية الحالية في مجموعة متنوعة من الأنشطة وغالباً ما تكون تجارب متعددة الوسائط.

ويُعد النفاذ إلى هذه التكنولوجيا وتعلم استخدامها والتنقل فيها أمراً بالغ الأهمية لتنمية الشباب وتُستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأول مرة في سن مبكرة. ومن ثم، من المهم أن تدرك جميع الجهات الفاعلة أن الأطفال والشباب غالباً ما يبدأون استخدام المنصات والخدمات قبل بلوغ السن الأدنى المحدد الذي يتعين على صناعة التكنولوجيا الامتثال له، وبالتالي، ينبغي دمج التعليم في جميع الخدمات الإلكترونية التي يستخدمها الأطفال إلى جانب تدابير الحماية.

1.1.2 الأطفال في العالم الرقمي

استخدام الإنترنت

في 2009، استخدم أكثر من نصف سكان العالم الإنترنت (53,6 في المائة)، مع ما يقدر بنحو 4,1 مليار مستعمل. وعلى الصعيد العالمي، فإن واحداً من كل ثلاثة مستعملين للإنترنت هو طفل دون سن 18 عاماً[1]. ووفقاً لليونيسيف، فإن ما نسبته 71 في المائة من الشباب موصولون بالإنترنت بالفعل[2]. وعلى الرغم من متطلبات الحد الأدنى للسن، تشير تقديرات هيئة تنظيم الاتصالات في الولايات المتحدة (Ofcom) إلى أن ما يقرب من 50 في المائة من الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 10 و12 عاماً لديهم بالفعل حساب على مواقع التواصل الاجتماعي.[3] وأصبح الأطفال والشباب الآن حضوراً كبيراً ودائماً ومستمراً على شبكة الإنترنت. وتخدم الإنترنت أغراضاً اجتماعية واقتصادية وسياسية أخرى وأصبحت منتجاً أو خدمة عائلية أو استهلاكية، وهي جزء لا يتجزأ من الطريقة التي تعيش بها الأسر والأطفال والشباب حياتهم.

---

[1] Livingstone, S. و Carr, J.و (2015) Byrne, J. واحد من كل ثلاثة: مهمة إدارة الإنترنت العالمية في معالجة حقوق الطفل. اللجنة العالمية المعنية بإدارة الإنترنت: سلسلة ورقات. لندن: CIGI وChatham House، https://www.cigionline.org/publications/one-three-internet-governance-and-childrens-rights.

[2] لجنة النطاق العريض، "سلامة الأطفال على الإنترنت: التقليل من خطر العنف والاعتداء والاستغلال عبر الإنترنت (2019)،" *لجنة النطاق العريض المعنية بالتنمية الرقمية*، أكتوبر 2019، 84، https://broadbandcommission.org/Documents/working-groups/ChildOnlineSafety_Report.pdf.

[3] BBC، "استخدام وسائل التواصل الاجتماعي دون السن القانونية "في الازدياد"، حسب ما أفادت به هيئة تنظيم الاتصالات (Ofcom)"

استخدام الإنترنت

وفي 2017، وعلى الصعيد الإقليمي، ارتبط نفاذ الأطفال والشباب إلى الإنترنت ارتباطاً وثيقاً بمستوى الدخل القومي. وتميل البلدان ذات الدخل المنخفض إلى انخفاض مستويات مستخدمي الإنترنت من الأطفال مقارنة بالبلدان ذات الدخل المرتفع. ويقضي الأطفال والشباب في معظم البلدان وقتاً أطول على الإنترنت في عطلات نهاية الأسبوع مقارنةً بأيام الأسبوع، حيث يقضي المراهقون الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و17 عاماً أطول الفترات على الإنترنت، بين 2,5 و5,3 ساعات حسب البلد.

من بين الأطفال والشباب، يعد الهاتف المحمول الجهاز الأكثر شيوعاً للنفاذ إلى الإنترنت يليه أجهزة الحواسيب المكتبية والحواسيب اللوحية. ويقضي الأطفال والشباب ساعتين في المتوسط يومياً على الإنترنت خلال الأسبوع وأربع ساعات كل يوم من عطلة نهاية الأسبوع. وفي حين يشعر البعض بأنهم موصولون بشكل دائم، لا يزال كثيرون آخرون محرومين من النفاذ إلى الإنترنت في المنزل. ومن الناحية العملية، يحصل معظم الأطفال والشباب الذي يستعملون الإنترنت على النفاذ من خلال أكثر من جهاز واحد، حيث يستخدم أولئك الذين يقومون بالتوصيل أسبوعياً على الأقل في بعض الأحيان ما يصل إلى ثلاثة أجهزة مختلفة. ويستخدم الأطفال الأكبر سناً وأولئك في البلدان الأكثر ثراء بشكل عام عدداً أكبر من الأجهزة، ويستخدم الأولاد عدداً أكبر بقليل مقارنة بالفتيات في كل بلد شمله المسح.

والنشاط الأكثر شعبية بين كل من الفتيات والأولاد هو مشاهدة مقاطع الفيديو. وأبلغ أكثر من ثلاثة أرباع الأطفال والشباب الذين يستخدمون الإنترنت عن مشاهدة مقاطع فيديو عبر الإنترنت أسبوعياً على الأقل، إما بمفردهم أو مع أفراد آخرين من أسرهم. ويمكن اعتبار العديد من الأطفال والشباب "اجتماعيين نشطين"، يستخدمون العديد من منصات التواصل الاجتماعي مثل Facebook أو Twitter أو Tiktok أو Instagram. كما ينخرط الأطفال والشباب في السياسات على الإنترنت ويعبّرون عن آرائهم من خلال التدوين.

ويتفاوت المستوى العام للمشاركة في الألعاب الإلكترونية من بلد إلى آخر بما يتماشى تقريباً مع سهولة نفاذ الأطفال والشباب إلى الإنترنت. ومع ذلك، فإن توافر الألعاب الإلكترونية والقدرة على تحمل تكاليفها يتغيران بسرعة، ويتناقص عمر الأطفال والشباب الذين ينفذون لأول مرة إلى الألعاب الإلكترونية.

ويشارك، على أساس أسبوعي، 10 إلى 30 في المائة من الأطفال والشباب الذين يستخدمون الإنترنت - والذين تمت استشارتهم في مجموعة مختارة من البلدان — في أنشطة إلكترونية مبتكرة[1]. ولأغراض تعليمية، يستخدم العديد من الأطفال والشباب من جميع الأعمار الإنترنت لأداء الفروض المنزلية، أو حتى لتدارك بعض الفصول الدراسة بعد التغيب عنها أو للحصول على معلومات صحية على الإنترنت على أساس أسبوعي. ويبدو أن الأطفال الأكبر سناً متعطشون أكثر للمعلومات من الأطفال الأصغر سناً.

[1] Livingstone, S. وKardefelt Winther, D. وHussein, M. (2019). *التقرير المقارن العالمي للأطفال على الإنترنت، تقرير إنوشينتي البحثي*. مكتب اليونيسيف للبحوث - Innocenti, Florence
https://www.unicef-irc.org/publications/1059-global-kids-online-comparative-report.html

الاستغلال الجنسي للأطفال والاعتداء الجنسي على الأطفال عبر الإنترنت

يرتفع معدل الاستغلال الجنسي للأطفال والاعتداء على الأطفال (CSEA) عبر الإنترنت ارتفاعاً مذهلاً. وقبل عقد من الزمن تم الإبلاغ عن أقل من مليون ملف من مواد الاعتداء على الأطفال. وفي 2019، ارتفع هذا العدد إلى 70 مليون، بزيادة قدرها 50 في المائة تقريباً عن الأرقام المسجلة في 2018. وبالإضافة إلى ذلك، وللمرة الأولى فاق عدد مقاطع الفيديو التي تعرض إساءة المعاملة عدد الصور في التقارير المقدمة إلى السلطات، مما يدل على الحاجة إلى أدوات جديدة للتصدي لهذا الاتجاه. ويقع ضحايا الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الأطفال على الإنترنت في جميع الفئات العمرية وإن كانوا أصغر سناً على نحو متزايد. وفي 2018، لاحظت شبكة الخطوط الساخنة INHOPE تحولاً في مواصفات الضحايا من سن البلوغ إلى مرحلة ما قبل البلوغ. وبالإضافة إلى ذلك، خلُصت الأبحاث التي أجرتها منظمة ECPAT International والإنتربول في 2018 إلى أن الأطفال الأصغر سناً هم أكثر عرضة للمعاناة من سوء المعاملة الشديدة بما في ذلك التعذيب أو الاغتصاب العنيف أو السادية. ويشمل هؤلاء الرضع الذين لا يتجاوز عمرهم أياماً أو أسابيعاً أو أشهراً. وفي حين أن الفتيات أكثر تأثراً، قد تكون إساءة معاملة الأولاد أكثر حدة. ويبين التقرير نفسه أن 80 في المائة من الضحايا المشار إليهم في التقارير كانوا من الفتيات و17 في المائة من الأولاد. وأشير إلى الأطفال من كلا الجنسين في 3 بالمائة من التقارير التي جرى تقييمها.[1]

لقطة عن البيانات[2]

- واحد من ثلاثة مستعملين للإنترنت في جميع أنحاء العالم هو طفل.
- كل نصف ثانية، يدخل طفل إلى شبكة الإنترنت للمرة الأولى.
- 800 مليون طفل يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي.
- في أي وقت من الأوقات، يُقدّر أن 000 780 شخص على الإنترنت يتطلعون إلى التواصل مع الأطفال لأغراض جنسية.
- هناك أكثر من 46 مليون صورة أو مقطع فيديو فريد من نوعه للاستغلال والاعتداء الجنسيين على الأطفال على الإنترنت في مستودع إنتربول.
- أكثر من 89 في المائة من الضحايا تتراوح أعمارهم بين 3 و13.عاماً.

ولمزيد من المعلومات بشأن حجم مواد الاستغلال والاعتداء الجنسين على الأطفال على الإنترنت والاستجابة لها، انظر التحالف العالمي WePROTECTav.

[1] ECPAT والإنتربول، "نحو مؤشر عالمي عن ضحايا مجهولي الهوية في مواد الاستغلال الجنسي للأطفال: تقرير موجز"، 2018.
[2] إنهاء العنف ضد الأطفال، "آمن على الإنترنت".

2.1.2 تأثير المنصات المختلفة على تجارب الأطفال الرقمية

تتيح الإنترنت والتكنولوجيا الرقمية فرصاً ومخاطر على السواء بالنسبة للأطفال والشباب. وبعضها مبين أدناه.

عندما يستخدم الأطفال وسائل التواصل الاجتماعي، فإنهم يستفيدون من العديد من الفرص لاستكشاف المهارات الأساسية وتعلمها والتواصل بها وتطويرها. وينظر الأطفال إلى الشبكات الاجتماعية باعتبارها منصات تسمح لهم باستكشاف هويتهم الشخصية في بيئة آمنة. وامتلاك المهارات ذات الصلة ومعرفة كيفية معالجة القضايا المتعلقة بالخصوصية والسمعة أمر مهم بالنسبة للشباب.

ويقول فتى من شيلي يبلغ من العمر 14 عاماً "أدرك أن كل شيء تنشره على الإنترنت يبقى إلى الأبد ويمكن أن يؤثر على حياتك في المستقبل".

ومع ذلك، وحيث إن الدراسات الاستقصائية تبين أن معظم الأطفال يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي قبل الحد الأدنى للسن المحدد بعمر 13 عاماً وأن خدمات التحقق من السن ضعيفة أو غير موجودة بشكل عام، فإن المخاطر التي يواجهها الأطفال يمكن أن تكون جدية. وعلاوة على ذلك، في حين أن الأطفال يريدون تعلم المهارات الرقمية ويصبحون مواطنين رقميين، والتحكم في إعدادات الخصوصية، فإنهم يميلون إلى النظر في الخصوصية من حيث "ما الذي يمكن أن يراه أصدقائي؟" بالنسبة لأصدقائهم ومعارفهم – وأقل من ذلك بالنسبة للغرباء والأطراف الثالثة. وإلى جانب فضول الأطفال الطبيعي وعتبة أقل للخطر بشكل عام، فهذا يمكن أن يجعلهم عرضة للاستمالة والاستغلال والتسلط وأنواع أخرى من المحتوى أو التواصل الضار.

وإن الإقبال الكبير على تقاسم الصور ومقاطع الفيديو عبر التطبيقات المتنقلة، ولا سيما استخدام الأطفال لمنصات البث المباشر، يثير المزيد من الشواغل المتعلقة بالخصوصية والمخاطر. ويقوم بعض الأطفال بإنتاج صور جنسية لأنفسهم وأصدقائهم وأشقائهم ويتقاسمونها على الإنترنت. وفي 2019، كان ما يقرب من ثلث (29 في المائة) جميع صفحات الويب التي التقطتها مؤسسة مراقبة الإنترنت يحتوي على صور ذاتية الإنشاء. وأظهرت نسبة 76 في المائة من بينها فتيات تتراوح أعمارهن بين 11 و13 عاماً، وكان معظمهن في غرف نومهن أو في غرفة أخرى في المنزل. وبالنسبة للبعض، ولا سيما الأطفال الأكبر سناً، يمكن اعتبار ذلك استكشافاً طبيعياً للجنس والهوية الجنسية، بينما بالنسبة للآخرين، وخاصة الأطفال الأصغر سناً، غالباً ما يكون هناك إكراه من جانب شخص بالغ أو طفل آخر. وأياً كانت الحالة، فإن المحتوى الناتج غير قانوني في الكثير من البلدان ويمكن أن يعرّض الأطفال لخطر المقاضاة أو يمكن استخدامه لزيادة استغلال الطفل.

وبالمثل، تمكّن الألعاب على الإنترنت الأطفال من إعمال حقهم الأساسي في اللعب، وكذلك بناء شبكات، وقضاء الوقت مع أصدقاء جدد والتعرف عليهم، وتطوير مهارات مهمة. وفي حين أن هذا يمكن أن يكون إيجابياً للغاية في بعض الحالات، فإن ترك منصات الألعاب دون مراقبة ودعم من جانب شخص بالغ مسؤول، يمكن أن يشكل أيضاً مخاطر على الأطفال. ويشمل ذلك اللعب بشكل مفرط والمخاطر المالية المرتبطة بعمليات الشراء المفرط أثناء اللعب، وجمع الجهات الفاعلة في الصناعة للبيانات الشخصية للأطفال وإضفاء الطابع النقدي عليها، والتسلط السيبراني، وخطاب الكراهية، والعنف، والتعرض للسلوك أو المحتوى غير اللائق، والاستمالة باستخدام صور ومقاطع فيديو حقيقية أو حاسوبية أو حتى افتراضية تقوم بتصوير وتطبيع الاعتداء الجنسي على الأطفال واستغلالهم جنسياً. وهذه المخاطر لا تنفرد بها بيئة الألعاب ولكنها تنطبق على بيئات رقمية أخرى حيث يقضي الأطفال بعض الوقت.

وعلاوةً على ذلك، أدت التطورات التكنولوجية إلى ظهور "إنترنت الأشياء"، حيث أصبح عدد متزايد من الأجهزة قادراً على التوصيل والاتصال والتواصل عبر الإنترنت. ويشمل ذلك الألعاب وأجهزة مراقبة الأطفال والأجهزة التي تعمل بالذكاء الاصطناعي والتي قد تشكل مخاطر من حيث الخصوصية والاتصال غير المرغوب.

الممارسة الجيدة: البحوث

في سياق التسلط على الإنترنت أو التسلط السيبراني، أجرت شركة مايكروسوفت أبحاثاً بشأن السلامة الرقمية والتسلط السيبراني. وفي 2012، قامت باستطلاع آراء أطفال تتراوح أعمارهم بين 8 و17 عاماً في 25 بلداً حول السلوك السلبي عبر الإنترنت. وأظهرت النتائج أن 54 في المائة من المشاركين، في المتوسط، أشاروا إلى أنهم قلقون من تعرضهم للتسلط على الإنترنت؛ وأشار 37 في المائة منهم إلى تعرضهم للتسلط السيبراني؛ وأفاد 24 في المائة بأنهم قاموا بتخويف شخص ما. وأظهر الاستطلاع نفسه أن أقل من ثلاثة من كل 10 آباء ناقشوا التسلط على الإنترنت مع أطفالهم. ومنذ 2016، تُجري شركة مايكروسوفت أبحاثاً منتظمة بشأن المخاطر عبر الإنترنت لتقديم تقارير سنوية عن مؤشر التحضر الرقمي.

FACES هو برنامج متعدد الوسائط أنتجته شركة NHK Japan واتحاد من مختلف هيئات بث الخدمات العامة مع قصص ضحايا التسلط على الإنترنت وخارجها في جميع أنحاء العالم. ويعرض سلسلة من الصور لمراهقين تشرح فيها الجهات المعنية أمام الكاميرا كيفية تفاعلها مع الهجمات عبر الإنترنت. واعتمدت فيسبوك واليونسكو ومجلس أوروبا هذه السلسلة التي أنتجت أيضاً في مقاطع مدتها دقيقتان، وهي متاحة بلغات عديدة.

وفي 2019، نشرت اليونيسف ورقة مناقشة بشأن حقوق الطفل والألعاب عبر الإنترنت" الفرص والتحديات أمام الأطفال والصناعة لمعالجة الفرص والتحديات في واحدة من أسرع الصناعات الترفيهية نمواً. وتستكشف الورقة المواضيع التالية:

- حق الطفل في اللعب وحرية التعبير (وقت اللعب والنتائج الصحية)؛
- عدم التمييز والمشاركة والحماية من الاعتداء (التفاعل الاجتماعي والإدماج، والبيئات السامة، وقيود السن والتحقق، والحماية من الاستمالة والاعتداء الجنسي)؛
- الحق في الخصوصية والتحرر من الاستغلال الاقتصادي (النماذج التجارية القائمة على البيانات من أجل النفاذ، الألعاب المجانية وتحقيق الدخل، انعدام الشفافية في المحتوى التجاري).

الممارسة الجيدة: التكنولوجيا

يفحص مختبر Google Virtual Reality Action Lab الطريقة التي يمكن بها للواقع الافتراضي أن يساعد في تشجيع الشباب على أن يصبحوا قادرين على الصمود ضد التسلط عبر الإنترنت وخارجها.[1]

وفي سبتمبر 2019، أطلقت هيئة الإذاعة البريطانية تطبيقاً متنقلاً يدعى **Own IT**، وهو تطبيق للرفاهية يستهدف الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 8 و13 عاماً الذين يلتقون أول هاتف ذكي. والتطبيق هو جزء من التزام هيئة بي بي سي بدعم الشباب في البيئة الإعلامية المتغيرة اليوم ويأتي بعد الإطلاق الناجح للموقع الإلكتروني Own IT في 2018. ويجمع التطبيق بين أحدث تقنيات التعلم الآلي لتتبع نشاط الأطفال على هواتفهم الذكية مع إتاحة خيار للأطفال للإبلاغ بأنفسهم عن حالتهم العاطفية. ويستخدم هذه المعلومات لتقديم محتوى وتدخلات مصممة خصيصاً لمساعدة الأطفال على البقاء سعداء وبصحة جيدة على الإنترنت، وتقديم إشارات ودية وداعمة عندما ينحرف سلوكهم خارج المعتاد. ويمكن للمستعملين النفاذ إلى التطبيق عندما يبحثون عن المساعدة ولكن من السهل أيضاً تقديم خدمات المشورة والدعم على الشاشة على الفور عندما يحتاجون إليها، بواسطة لوحة مفاتيح طُورت خصيصاً لذلك. وتشمل الميزات ما يلي:

- تذكير المستعملين بالتفكير ملياً قبل تبادل البيانات الشخصية مثل أرقام الهواتف المحمولة عبر وسائل التواصل الاجتماعي.
- مساعدتهم في فهم كيف يمكن أن ينظر الآخرون إلى الرسائل قبل الضغط على زر الإرسال.
- تتبع مزاجهم مع مرور الوقت وتقديم إرشادات بشأن كيفية تحسين الوضع إذا لزم الأمر.
- توفير معلومات بشأن مواضيع مثل استخدام الهواتف في وقت متأخر من الليل وتأثير ذلك على رفاهية المستعملين.

ويوفر التطبيق الذي يضم محتوى بتكليف خاص من هيئة الإذاعة البريطانية (BBC) مواد وموارد مفيدة لمساعدة الشباب على الاستفادة القصوى من وقتهم على الإنترنت وبناء سلوكيات وعادات صحية على الإنترنت. فهو يساعد الشباب والآباء على إجراء المزيد من المحادثات البناءة حول تجاربهم على الإنترنت، ولكنه لن يقدم تقارير أو ملاحظات للآباء ولن تغادر البيانات أجهزة المستعمل. ولا يجمع التطبيق أي معلومات شخصية أو محتوى ينشئه المستعمل نظراً لأن التعلم الآلي بأكمله يعمل داخل التطبيق وداخل جهاز المستعمل. ويتم تدريب الآلات بشكل منفصل على بيانات التدريب للتأكد من عدم وجود انتهاكات للخصوصية.

[1] لمزيد من المعلومات، انظر Alexa Hasse وآخرون، "الشباب والتسلط السيبراني: نظرة أخرى"، مركز بيركمان كلاين للإنترنت والمجتمع، 2019.

2.1.3 الوضع الخاص للأطفال ذوي الإعاقة[4]

يواجه الأطفال والشباب ذوو الإعاقة مخاطر على الإنترنت على نحو مماثل لأولئك الذين لا يعانون من الإعاقة، ولكن بالإضافة إلى ذلك، قد يواجهون مخاطر محددة تتعلق بإعاقتهم. وغالباً ما يواجه الأطفال والشباب غير المعوقين الإقصاء والوصم والعوائق (المادية والاقتصادية والمجتمعية والسلوكية) التي تحول دون مشاركتهم في مجتمعاتهم. ويمكن أن يكون لهذه التجارب تأثير سلبي على الطفل ذي الإعاقة وتقوده إلى البحث عن التفاعلات الاجتماعية والصداقات في الفضاءات الإلكترونية. وعلى الرغم من أن هذه المساحات يمكن أن تكون إيجابية من خلال المساعدة في بناء احترام الذات وإنشاء شبكات دعم، فقد تعرّض هؤلاء الأطفال لخطر أكبر يتمثل في حوادث الاستمالة والإغواء و/أو التحرش الجنسي عبر الإنترنت. وتبين الأبحاث أن الأطفال والشباب الذين يعانون من صعوبات خارج الإنترنت والمتأثرين بالصعوبات النفسية الاجتماعية هم أكثر عرضة لمثل هذه الحوادث.[5]

وبشكل عام، فالأطفال الذين يقعون ضحايا خارج الإنترنت من المرجح أن يقعوا ضحايا عبرها. وهذا يعرّض الأطفال ذوي الإعاقة لخطر أكبر عبر الإنترنت، وإن كانت لديهم حاجة أكبر لاستخدامها. وتبين الأبحاث أن الأطفال ذوي الإعاقة أكثر عرضة للإيذاء من أي نوع[6] وخاصة الإيذاء الجنسي.[7] ويمكن أن يشمل الإيذاء التسلط والتحرش والإقصاء والتمييز على أساس إعاقة الطفل الفعلية أو المتصورة أو على أساس جوانب تتعلق بإعاقته مثل الطريقة التي يتصرف بها أو يتكلم بها أو المعدات أو الخدمات التي يستعملها.

ويمكن أن يشمل مرتكبو الاستمالة والإغواء و/أو التحرش الجنسي على الإنترنت تجاه الأطفال ذوي الإعاقة ليس فقط الجناة الذين يستهدفون الأطفال والشباب، بل وأيضاً أولئك الذين يستهدفون الأطفال والشباب ذوي الإعاقة. وقد يشمل هؤلاء الجناة "المعجبين بالمعاقين" وهم أشخاص غير معاقين ينجذبون جنسياً إلى الأشخاص ذوي الإعاقة (مبتورو الأطراف والأشخاص الذين يستخدمون مساعدات التنقل غالباً)، والذين يذهب بعضهم إلى حد التظاهر بأنهم أنفسهم معاقون[8] ويمكن أن تشمل أفعال هؤلاء الأشخاص تحميل صور ومقاطع فيديو لأطفال وشباب من ذوي الإعاقة (غير ضارة بطبيعتها)، و/أو تناقلها من خلال منتديات أو حسابات وسائل تواصل اجتماعي مخصصة. وفي كثير من الأحيان، لا تجد أدوات الإبلاغ في المنتديات ووسائل التواصل الاجتماعي مساراً مناسباً للتعامل مع مثل هذه الأفعال.

وهناك مخاوف من أن تنتهك "المشاركة" (تقاسم الآباء لمعلومات وصور لأطفالهم وشبابهم على الإنترنت) خصوصية الطفل، وتؤدي إلى التسلط، وتسبب الإحراج أو يكون لها عواقب سلبية في مرحلة لاحقة من الحياة.[9] وقد يتقاسم بعض آباء الأطفال ذوي الإعاقة معلومات أو وسائل إعلام عن أطفالهم سعياً للحصول على الدعم أو المشورة، مما يعرض أطفالهم لخطر انتهاك خصوصيتهم الآن وفي المستقبل على السواء. ويتعرض هؤلاء الآباء أيضاً لخطر استهدافهم من قبل أشخاص غير مطلعين أو عديمي الضمير يقدمون علاجات أو علاجات نفسية أو "مداواة" لإعاقة طفلهم. وبالمثل، يمكن أن يغالي بعض آباء الأطفال والشباب ذوي الإعاقة في الحماية بسبب جهلهم بأفضل سبيل لتوجيه استخدام أطفالهم للإنترنت أو لحمايتهم من التسلط أو المضايقة.[10]

4 انظر مجلس أوروبا، "نقرتان إلى الأمام ونقرة إلى الخلف: تقرير عن الأطفال ذوي الإعاقة في البيئة الرقمية"، 2019.

5 Andrew Schrock وآخرون، "الإغواء والتحرش والمحتوى الإشكالي"، مركز بركمان للإنترنت والمجتمع، 2008.

6 اليونيسيف، "تقرير عن حالة الأطفال في العالم: الأطفال ذوو الإعاقة"، 2013.

7 Katrin Mueller-Johnson وآخرون، " الإيذاء الجنسي للشباب ذوي الإعاقة الجسدية: فحص معدلات الانتشار وعوامل الخطر والحماية"، **مجلة العنف بين الأشخاص**، 2014.

8 Richard L Bruno، "المعجبون والمتظاهرون والمتمنون: حالتان من اضطراب الإعاقة المفتعلة"، الحالة الجنسية وحالة الإعاقة، 1997.

9 اليونيسيف، "خصوصية الطفل في عصر الويب 2.0 و3.0: التحديات والفرص المتاحة للسياسة العامة"، ورقة مناقشة إنوشنتي 2003-2017.

10 اليونيسيف، "هل هناك سلم لمشاركة الأطفال عبر الإنترنت؟"، موجز بحث إنوشنتي، 2019.

ويمكن أن يواجه بعض الأطفال والشباب ذوي الإعاقة صعوبات في استخدام الإنترنت، أو حتى الاستبعاد من البيئات الإلكترونية بسبب التصميمات التي يتعذر النفاذ إليها (مثل التطبيقات التي لا تسمح بزيادة حجم النص)، أو رفض التسهيلات المطلوبة (من قبيل برنامج قارئ الشاشة أو عناصر التحكم الحاسوبي التكيفية)، أو الحاجة إلى الدعم المناسب (مثل التدريب على كيفية استخدام المعدات، والدعم الفردي للتنقل في التفاعلات الاجتماعية).[11]

2.2 النماذج الوطنية وعبر الوطنية القائمة لحماية الأطفال على الإنترنت

يجري اعتماد عدة نماذج على الصعيد العالمي للحفاظ على سلامة الأطفال والشباب على الإنترنت. وينبغي أن يعتبر أصحاب المصلحة هذه المبادرات بمثابة توجيه للمبادرات الدولية وإطاراً لضمان عدم ادخار أي جهد لحماية الأطفال والشباب على الإنترنت. وتمثل صناعة الإنترنت ساحة متنوعة ومعقدة تضم شركات ذات أحجام ووظائف مختلفة. ومن الضروري ألا تُعالج حماية الطفل من خلال المنصات والخدمات القائمة على المحتوى فحسب بل وأيضاً من خلال الجهات التي تدعم البنية التحتية للإنترنت.

وتجدر الإشارة إلى أن قدرة الصناعة على اعتماد سياسة شاملة لحماية الطفل محدودة بالموارد المتاحة لها. ولذا، توصي هذه المبادئ التوجيهية بأن تعمل الصناعات معاً لنشر الخدمات من أجل حماية المستعملين. ومن خلال تقاسم الموارد والخبرة الهندسية، ستتمكن الصناعات من إنشاء "فضاءات آمنة" بشكل أكثر فعالية لمنع إساءة الاستخدام.

وتحالف التكنولوجيا مثال على التعاون الناجح بين أصحاب المصلحة في الصناعة لمكافحة الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الأطفال عبر الإنترنت.

النماذج عبر الوطنية

ينبغي أن تدرج الصناعات المبادئ التوجيهية الدولية ذات الصلة في برامجها الهيكلية وأن تلتزم كذلك بأي تشريعات وطنية أو عبر وطنية ذات صلة تنطبق في البلدان التي تعمل فيها. وينبغي ألا تنظر الصناعات في الإجراءات التي يجب أن تتخذها على المستوى القانوني فحسب، بل أيضاً في الأنشطة التي يمكن أن تضطلع بها، وأن تسعى، حيثما أمكن، إلى تنفيذ المبادرات على الصعيد العالمي. ومن بين النماذج التي توفر مبادئ لهذه المبادرات ما يلي:

- خمسة مبادئ طوعية وزارية قطرية لمكافحة الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الأطفال على الإنترنت (2020)؛
- لجنة النطاق العريض المعنية بالتنمية الرقمية، سلامة الأطفال على الإنترنت: التقليل من خطر العنف والاعتداء والاستغلال على الإنترنت (2019)؛
- التحالف العالمي WePROTECT، استراتيجية عالمية للاستجابة للاستغلال والاعتداء الجنسيين على الأطفال على الإنترنت (2019)؛
- الشراكة العالمية لإنهاء العنف ضد الأطفال، التعلم في أمان: دعوة إلى العمل؛
- كرامة الطفل في العالم الرقمي، التحالف المعني بكرامة الطفل: تقرير فريق العمل المعني بالتكنولوجيا (2018)؛
- التوجيه (الاتحاد الأوروبي) 2018/1808.للبرلمان الأوروبي والمجلس: توجيه خدمات الوسائط السمعية البصرية؛
- لائحة الاتحاد الأوروبي العامة لحماية البيانات (2018)؛

[11] للاطلاع على المبادئ التوجيهية بشأن هذه الحقوق، انظر اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والبروتوكول الاختياري، ولا سيما المادة 9 بشأن إمكانية النفاذ والمادة 21 بشأن حرية التعبير والرأي، والنفاذ إلى المعلومات.

- توصية منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي بشأن حماية الأطفال على الإنترنت (2012).

النماذج الوطنية

هناك عدد من النماذج الوطنية والدولية التي تحدد الأدوار والمسؤوليات الواضحة لصناعة التكنولوجيا في معالجة حماية الأطفال على الإنترنت. وبعضها ليست محددة للأطفال في حد ذاتهم، بل يمكن أن تُطبق عليهم كمستعملين للإنترنت. وتوفر مبادئ توجيهية شاملة للصناعة فيما يتعلق بالسياسات والمعايير التنظيمية والتعاون مع القطاعات الأخرى. ولأغراض هذه الوثيقة، يُسلط الضوء على المبادئ الأساسية لهذه النماذج التي تنطبق على صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

قانون التصميم المناسب للعمر، المملكة المتحدة

في أوائل عام 2019، نشر مكتب مفوض المعلومات مقترحات بشأن قانون التصميم المناسب للعمر بخصوص حماية بيانات الأطفال. ويستند القانون المقترح إلى مصالح الطفل الفضلى على النحو المنصوص عليه في اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل، ويحدد عدة توقعات للصناعة. ويتكون القانون من خمسة عشر معياراً بما في ذلك إيقاف تشغيل خدمات الموقع افتراضياً للأطفال، وتدابير للصناعة لكي تجمع وتحتفظ فقط بالحد الأدنى من البيانات الشخصية للأطفال، وللمنتجات لكي تتسم بالخصوصية حسب التصميم وللتفسيرات لكي تكون مناسبة للعمر وقابلة للنفاذ.

قانون الاتصالات الرقمية الضارة، نيوزيلندا

جعل قانون عام 2015 من الاعتداء السيبراني جريمة محددة ويركز على نطاق واسع من الأضرار، من التسلط السيبراني إلى إنتاج المواد الإباحية لأغراض الانتقام. ويهدف إلى ردع الاتصال الرقمي الضار ومنعه وتقليله، مما يجعل من غير القانوني نشر اتصال رقمي بقصد التسبب في ضائقة عاطفية خطيرة لشخص آخر، ويحدد سلسلة من 10 مبادئ للاتصال. ويمكّن المستعملين من تقديم شكاوى إلى منظمة مستقلة في حال انتهاك هذه المبادئ أو التقدم بطلب الحصول على أوامر من المحكمة ضد صاحب الاتصال أو مضيفه إذا لم تُحل المسألة.

وكالة eSafety Commissioner أستراليا

وكالة eSafety Commissioner التي أُنشئت في 2015 هي أول وكالة حكومية في العالم مكرسة لمعالجة الانتهاكات عبر الإنترنت. والحفاظ على سلامة المواطنين على الإنترنت. وبصفتها الجهة التنظيمية الوطنية المستقلة للسلامة على الإنترنت، تتمتع وكالة eSafety بمجموعة قوية من الوظائف. وتمتد هذه الوظائف من الوقاية من خلال التوعية والتثقيف والبحث وإرشادات أفضل الممارسات، إلى التدخل المبكر ومعالجة الأضرار من خلال مخططات تنظيمية قانونية متعددة تمنح وكالة eSafety السلطة لإزالة التسلط السيبراني، والإساءة القائمة على الصور والمحتوى الإلكتروني غير القانوني بسرعة. وهذا الاختصاص الواسع يمكّن وكالة eSafety من معالجة السلامة على الإنترنت بطريقة متعددة الأوجه وشاملة واستباقية.

وفي عام 2018، طورت eSafety السلامة حسب التصميم (SbD) وهي مبادرة تضع سلامة وحقوق المستعملين في قلب تصميم وتطوير ونشر المنتجات والخدمات على الإنترنت. وتقع مجموعة من مبادئ السلامة حسب التصميم في صميم المبادرة التي تحدد تدابير واقعية وقابلة للتنفيذ ويمكن تحقيقها يتعين على الصناعة اتخاذها لحماية المواطنين وصونهم على نحو أفضل على الإنترنت. وفيما يلي المبادئ الثلاثة الشاملة:

1) **مسؤوليات موردي الخدمات**: ينبغي ألا يقع عبء السلامة على عاتق المستعمل النهائي فقط. ويمكن اتخاذ خطوات وقائية لضمان تقييم الأضرار المعروفة والمتوقعة في تصميم وتقديم الخدمة على الإنترنت بالإضافة إلى اتخاذ خطوات لجعل الخدمات أقل احتمالاً لتيسير أو تأجيج أو تشجيع السلوكيات غير القانونية وغير اللائقة.

2) **تمكين المستعملين واستقلالهم:** تعتبر كرامة المستعملين ومصالحهم الفضلى ذات أهمية مركزية. وينبغي دعم التدخل البشري والاستقلال الذاتي وتوسيع نطاقهما وتعزيزهما في إطار تصميم الخدمات بما يتيح للمستعملين قدراً أكبر من الرقابة والإدارة والتنظيم فيما يتعلق بتجاربهم الخاصة.

3) **الشفافية والمساءلة:** سمات مميزة لنهج قوي إزاء السلامة، يوفر ضمانات بأن الخدمات تعمل وفقاً لأهدافها المعلنة المتعلقة بالسلامة، بالإضافة إلى تثقيف وتمكين الجمهور بشأن الخطوات التي يمكن اتخاذها لمعالجة المخاوف المتعلقة بالسلامة.

التحالف العالمي WePROTECT

في صميم استراتيجية التحالف العالمي WePROTECT تدعم البلدان وضع استجابات منسقة لأصحاب المصلحة المتعددين من أجل التصدي للاستغلال الجنسي للأطفال على الإنترنت، مسترشدة في ذلك باستجاباتها الوطنية النموذجية التي تعمل كمخطط للعمل الوطني. وتوفر إطاراً للبلدان للاستفادة منه في التصدي للاستغلال الجنسي للأطفال على الإنترنت. وفي إطار الاستجابة الوطنية النموذجية للتحالف WePROTECT هناك مجموعة واضحة من الالتزامات التي تتعهد بها شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يتعلق بما يلي:

- إجراءات الإشعار والإنزال؛
- الإبلاغ عن الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الأطفال عبر الإنترنت (CSEA)؛
- تطوير الحلول التكنولوجية؛
- الاستثمار في البرامج الوقائية وخدمات الاستجابة الفعالة لحماية الأطفال على الإنترنت.

الشراكة العالمية وصندوق إنهاء العنف ضد الأطفال

أطلق الأمين العام للأمم المتحدة في عام 2016 الشراكة العالمية وصندوق إنهاء العنف ضد الأطفال بهدف واحد: تحفيز ودعم العمل لإنهاء جميع أشكال العنف ضد الأطفال بحلول 2030 من خلال تعاون فريد من نوعه بين أكثر من 400 شريك من جميع القطاعات.

ويركز العمل على إنقاذ الضحايا ودعمهم، والحلول التكنولوجية لكشف الجرائم ومنع ارتكابها ودعم إنفاذ القانون، والإصلاحات التشريعية والسياساتية، وتوليد البيانات والأدلة بشأن حجم وطبيعة الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الأطفال عبر الإنترنت إلى جانب فهم وجهات نظر الأطفال.[12]

3 المجالات الرئيسية لحماية حقوق الأطفال وتعزيزها

يلخص هذا القسم خمسة مجالات رئيسية حيث يمكن للشركات اتخاذ إجراءات لحماية سلامة الأطفال والشباب على الإنترنت عند استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات وتعزيز استخدامهم الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

[12] لمزيد من المعلومات، انظر إنهاء العنف ضد الأطفال، "الجهات المستفيدة من صندوق إنهاء العنف".

1.3 دمج الاعتبارات الخاصة بحقوق الطفل في جميع السياسات المؤسسية والعمليات الإدارية المناسبة

يتطلب دمج الاعتبارات المتعلقة بحقوق الطفل أن تتخذ الشركات تدابير مناسبة لتحديد الآثار السلبية المحتملة والفعلية على حقوق الطفل ومنعها والتخفيف من حدتها، وعند الاقتضاء، جبرها. وتدعو مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان جميع الشركات والصناعات إلى وضع سياسات وعمليات مناسبة للوفاء بمسؤوليتها عن احترام حقوق الإنسان.

ينبغي أن تولي الصناعات اهتماماً خاصاً للأطفال والشباب بوصفهم فئة ضعيفة فيما يتعلق بحماية البيانات وحرية التعبير. وإن قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 167/68 بشأن الحق في الخصوصية في العصر الرقمي، يؤكد من جديد الحق في الخصوصية وحرية التعبير دون التعرض لتدخل غير قانوني. وبالإضافة إلى ذلك، فإن قرار مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة 13/32 بشأن تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها والتمتع بها على الإنترنت، يعترف بالطابع العالمي والمفتوح للإنترنت بوصفها قوة دافعة في تسريع التقدم نحو التنمية ويؤكد أن الحقوق نفسها التي يتمتع بها الناس خارج الإنترنت يجب أن تكون محمية أيضاً على الإنترنت. وفي البلدان التي تفتقر إلى أطر قانونية ملائمة لحماية حقوق الأطفال والشباب في الخصوصية وحرية التعبير، ينبغي للحكومات أن تتبع العناية الواجبة المعززة لضمان توافق السياسات والممارسات مع القانون الدولي. ومع استمرار المشاركة المدنية للشباب من خلال الاتصالات، تتحمل الشركات مسؤولية أكبر عن احترام حقوق الأطفال والشباب، حتى في حالة عدم مواكبة القوانين المحلية للمعايير الدولية.

ينبغي أن يكون لدى الشركات آلية تظلم على المستوى التشغيلي لتوفير نسق للأفراد المتضررين من أجل إثارة المخاوف بشأن الانتهاكات المحتملة. وينبغي أن تكون آليات المستوى التشغيلي متاحة للأطفال وأسرهم ومن يمثلون مصالحهم. ويوضح المبدأ 31 من المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان بأن تكون هذه الآليات مشروعة ومتاحة ويمكن التنبؤ بها ومنصفة وشفافة ومتوافقة مع الحقوق، وأن تكون مصدراً للتعلم المستمر، وأن تستند إلى المشاركة والحوار. وإلى جانب العمليات الداخلية لمعالجة الآثار السلبية، ينبغي أن تكفل آليات التظلم أن يكون للشركات أطر عمل تكفل للأطفال والشباب سبل الانتصاف المناسبة عندما تتعرض حقوقهم للتهديد.

عندما تتبع الشركات نهجاً قائماً على الامتثال إزاء سلامة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يركز على الامتثال للتشريعات الوطنية، واتباع التوجيهات الدولية عند غياب التشريعات الوطنية، وتجنب الآثار الضارة على حقوق الأطفال والشباب، تقوم الشركات على نحو استباقي بتعزيز نمو ورفاهية الأطفال والشباب من خلال اتخاذ إجراءات طوعية تعزز حقوق الأطفال والشباب في الحصول على المعلومات وحرية التعبير والمشاركة، والتعليم والثقافة.

الممارسة الجيدة: السياسات والتصميم المناسب للعمر

يقوم مطور التطبيق Toca Boca بإنتاج ألعاب رقمية من منظور الطفل. وتم تصميم سياسة خصوصية الشركة لتقاسم المعلومات التي تجمعها الشركة وكيفية استخدامها. وشركة Toca Boca, Inc هي عضو في برنامج PRIVO Kids Privacy Assured COPPA Safe Harbor Certification Program.

LEGO® Life هو مثال لمنصة وسائل إعلام اجتماعية آمنة للأطفال الذين تقل أعمارهم عن 13 عاماً تتيح تقاسم إبداعاتهم LEGO.والحصول على الإلهام والتفاعل بأمان. والأطفال الذي يستخدمون هذه المنصة غير مطالبين بتقديم أي معلومات شخصية لإنشاء حساب، وهو أمر ممكن فقط باستخدام عنوان البريد الإلكتروني لأحد الوالدين أو مقدم الرعاية. ويتيح التطبيق فرصة للأطفال والأسر لمناقشة السلامة والخصوصية على الإنترنت في بيئة إيجابية.

وتشمل الأمثلة على التصميم المناسب للعمر عروضاً محددة لبعض هيئات بث الخدمات العامة الرئيسية بالنسبة لفئات عمرية معيّنة: فعلى سبيل المثال، فإن قناة German ARD (Arbeitsgemeinschaft der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten der Bundesrepublik Deutschland – Das Erste) وقناة ZDF (Zweites Deutsches Fernsehen) تستهدفان جمهوراً ابتداءً من عمر 14 عاماً، مع تقديم محتوى مخصص عبر القناة الإلكترونية funk.net.

وأطلقت هيئة الإذاعة البريطانية (BBC) قناة CBeebies، وهي موجهة للأطفال دون سن السادسة. وجرى تصميم محتوى الموقع الإلكتروني خصيصاً للفئات العمرية المعنية.

الممارسة الجيدة: السياسة العامة والتكنولوجيا

استثمرت **تويتر** باستمرار في مجال التكنولوجيا المسجلة الملكية، مما ساهم في استمرار تقليل عبء الإبلاغ الملقى على الناس.[1] وعلى وجه التحديد، فإن أكثر من 50 في المائة من التغريدات، مقارنة بنسبة 20 في المائة في 2018 التي يتابعها تويتر استجابة لطبيعتها المسيئة، تظهر حالياً بشكل استباقي باستخدام التكنولوجيا، بدلاً من الاعتماد على تقديم تقارير إلى تويتر. وتُستخدم التكنولوجيا الجديدة للتعامل مع مجالات محتوى السياسات المتعلقة بالمعلومات الخاصة، ووسائط الإعلام الحساسة، والسلوك الذي يحض على الكراهية، والاعتداء، وانتحال الشخصية.

1 تويتر، "التقرير الخامس عشر بشأن الشفافية: زيادة في الإنفاذ الاستباقي على الحسابات".

2.3 تطوير عمليات قياسية للتعامل مع مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال (CSAM)

في 2019.، اتخذت مؤسسة مراقبة الإنترنت إجراءات بشأن 676 132 صفحة ويب تم تأكيد أنها تحتوي على مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال.[13] ويمكن أن يحتوي أي عنوان URL. على مئات إن لم يكن آلاف الصور ومقاطع الفيديو. وتضمنت 45 في المائة من الصور التي اتخذت مؤسسة مراقبة الإنترنت إجراءات بشأنها، أطفالاً في سن

13 مؤسسة مراقبة الإنترنت (IWF)، "لماذا. كيف. مَن. والنتائج. التقرير السنوي لعام 2019".

العاشرة أو أقل؛ وتمثل 1 609 صفحة ويب أطفالاً تتراوح أعمارهم بين صفر وسنتين، تتضمن 71 في المائة منها أشد الاعتداءات الجنسية قسوة، كالاغتصاب والتعذيب الجنسي. وتؤكد هذه الحقائق المزعجة أهمية العمل التعاوني بين الصناعة والحكومات ووكالات إنفاذ القوانين والمجتمع المدني لمكافحة مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال.

وعلى الرغم من أن العديد من الحكومات تعالج نشر مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال وتوزيعها من خلال سن التشريعات وملاحقة مرتكبي الانتهاكات ومقاضاتهم، وإذكاء الوعي، ودعم الأطفال والشباب في التعافي من الاعتداء أو الاستغلال، لا زالت بلدان كثيرة لا تملك حتى الآن أنظمة ملائمة بهذا الشأن. ويلزم وضع آليات في كل بلد لتمكين الجمهور العام من الإبلاغ عن محتوى مسيء واستغلالي من هذا النوع. ويجب على الصناعة، ووكالات إنفاذ القوانين، والحكومات والمجتمع المدني العمل معاً لضمان وجود أطر قانونية ملائمة وفقاً للمعايير الدولية. وينبغي أن تجرّم هذه الأطر جميع أشكال الاعتداء والاستغلال الجنسيين على الأطفال عبر الإنترنت، بما في ذلك من خلال مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال، وحماية الأطفال الذين يقعون ضحايا هذا الاعتداء أو الاستغلال. ويجب أن تكفل هذه الأطر أن تعمل عمليات الإبلاغ والتحقيق وإزالة المحتوى بأكبر قدر ممكن من الكفاءة.

وينبغي أن توفر الصناعة روابط إلى الخطوط الساخنة الوطنية أو غيرها من الخطوط الساخنة المتاحة محلياً مثل بوابات مؤسسة مراقبة الإنترنت في بعض البلدان، وأن توفر، في غياب فرص الإبلاغ المحلية، روابط إلى الخطوط الساخنة الدولية الأخرى حسب الاقتضاء، مثل المركز الوطني للأطفال المفقودين والمستغَلين في الولايات المتحدة (NCMEC) أو الرابطة الدولية للخطوط الساخنة على الإنترنت (INHOPE)، حيث يمكن استخدام أي من الخطوط الساخنة الدولية لتقديم بلاغ.

وتتخذ الشركات المسؤولة عدداً من الخطوات للمساعدة في منع استخدام شبكاتها وخدماتها في نشر مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال. وتشمل هذه الخطوات إدخال لغة في الأحكام والشروط أو مدونات قواعد السلوك تحظر صراحة هذا المحتوى أو السلوك؛[14] ووضع إجراءات قوية للإشعار والإنزال؛ والعمل مع الخطوط الساخنة ودعمها.

وبالإضافة إلى ذلك، تقوم بعض الشركات بنشر تدابير تقنية لمنع إساءة استخدام خدماتها أو شبكاتها لتبادل مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال المعروفة. فعلى سبيل المثال، يقوم بعض مقدمي خدمات الإنترنت بمنع النفاذ إلى عناوين URL التي تؤكد السلطة المختصة أنها تحتوي على مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال إذا كان الموقع الإلكتروني مستضافاً في بلد لا توجد فيه عمليات لضمان إزالته بسرعة. ويقوم آخرون بنشر تكنولوجيات التجزئة للكشف عن صور الاعتداء الجنسي على الأطفال وإزالتها تلقائياً والمعروفة بالفعل لدى وكالات إنفاذ القوانين أو الخطوط الساخنة. وينبغي لأعضاء الصناعة النظر في جميع الخدمات ذات الصلة ودمجها في عملياتهم لمنع انتشار الاعتداء الجنسي على الأطفال

وينبغي للجهات الفاعلة في الصناعة أن تلتزم بتخصيص موارد متناسبة ويُستحسن أن تستمر في تطوير الحلول التكنولوجية المفتوحة المصدر وتبادلها للكشف عن مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال وإزالتها.

[14] تجدر الإشارة على أن سلوك المستعمل غير اللائق لا يقتصر على مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال وأن أي نوع من السلوك أو المحتوى غير اللائق يجب أن تتعامل معه الشركة وفقاً لذلك.

الممارسة الجيدة: التكنولوجيا

تستخدم **مايكروسفت** نهجاً رباعي المحاور لتعزيز الاستخدام المسؤول والآمن للتكنولوجيا، مع التركيز على التكنولوجيا نفسها، والإدارة الذاتية، والشراكات، وتثقيف المستهلك وتوعيته. ولدى مايكروسفت أيضاً ميزات مضمّنة تساعد على تمكين الأفراد من إدارة سلامتهم عبر الإنترنت على نحو أكثر فعالية. و"سلامة الأسرة" هي إحدى الميزات التي تسمح للآباء ومقدمي الرعاية بمراقبة استخدام أطفالهم للإنترنت.

وتفرض مايكروسوفت سياسات ضد التحرش على منصاتها، ويخضع المستعملون الذين يسيئون استخدام هذه اللوائح لإنهاء حسابهم، أو لإجراءات إعمال القانون في حالة حدوث انتهاكات أكثر خطورة.

Microsoft PhotoDNA هي أداة تقوم بإنشاء تجزئات من الصور ومقارنتها بقاعدة بيانات التجزئات التي حُددت بالفعل وتم تأكيد أنها مواد اعتداء جنسي على الأطفال عبر الإنترنت. وتُحظر الصورة إذا تم العثور على ما يطابقها. وقد مكنت هذه الأداة مقدمي المحتوى من إزالة ملايين الصور الفوتوغرافية غير القانونية من الإنترنت؛ وساعدت على إدانة مرتكبي أعمال الجنس من الأطفال؛ وفي بعض الحالات، ساعدت أجهزة إنفاذ القانون على إنقاذ الضحايا المحتملين قبل تعرضهم للأذى الجنسي. وتلتزم مايكروسوفت منذ فترة طويلة بحماية عملائها من المحتوى غير القانوني في منتجاتها وخدماتها، وكان تطبيق التكنولوجيا التي أنشأتها الشركة بالفعل لمكافحة هذا النمو في مقاطع الفيديو غير القانونية خطوة منطقية تالية. غير أن هذه الأداة لا تستخدم تكنولوجيا التعرف على الوجه، ولا يمكنها التعرف على شخص أو كائن في الصور. ومع ذلك، مع اختراع تكنولوجيا PhotoDNA for Video، اتخذت الأمور منعطفاً جديداً. وتتيح تكنولوجيا PhotoDNA for Video تقسيم مقطع فيديو إلى إطارات رئيسية وإنشاء تجزئات لتلك اللقطات بشكل أساسي. وبنفس الطريقة التي يمكن بها لتكنولوجيا PhotoDNA مطابقة صورة تم تغييرها لتجنب الكشف، يمكن لتكنولوجيا PhotoDNA for Video العثور على محتوى استغلال جنسي للأطفال تم تحريره أو حشره في مقطع فيديو قد يبدو غير ضار بطريقة أخرى.

وعلاوةً على ذلك، أصدرت مايكروسوفت مؤخراً أداة جديدة لتحديد المعتدين على الأطفال الذين يغوون الأطفال بقصد الاعتداء عليهم في الدردشات عبر الإنترنت. وتقنية Project Artemis التي تم تطويرها بالتعاون مع Meet Group وRoblox وKik وThorn تستند إلى تكنولوجيا مايكروسوفت الحاصلة على براءة اختراع وتُتاح مجاناً عن طريق منظمة Thorn لشركات الخدمات على الإنترنت التي توفر وظيفة الدردشة. وتقنية Project Artemis هي أداة تكنولوجية تساعد على إثارة إشارة تنبيه حمراء للمسؤولين عند الحاجة إلى الرقابة في غرف الدردشة. ومع هذه التقنية التي تتيح كشف الاستمالة سيكون من الممكن كشف المعتدين الذين يحاولون إغواء الأطفال لأغراض جنسية والتصدي لهم والإبلاغ عنهم.

توفر **مؤسسة مراقبة الإنترنت (IWF)** مجموعة من الخدمات لأعضاء الصناعة لحماية مستعمليها من العثور بالصدفة على مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال عبر الإنترنت. وتشمل هذه الخدمات ما يلي:

- قائمة دينامية ومضمونة الجودة لحظر عناوين URL للمواد الحية؛
- قائمة تجزئة للمحتوى الإجرامي المعروف بارتباطه بمواد الاعتداء الجنسي على الأطفال؛

- قائمة كلمات رئيسية فريدة من المصطلحات المشفرة المعروفة بارتباطها بمواد الاعتداد الجنسي على الأطفال؛
- قائمة بتفاصيل أسماء الميادين المعروفة باستضافة محتوى الاعتداء الجنسي على الأطفال لتمكين الإزالة السريعة للميادين التي تستضيف محتوى غير قانوني.

3.3 تهيئة بيئة على الخط أكثر أماناً وملاءمة للأعمار

عدد قليل جداً من الأشياء في الحياة يمكن اعتبارها طيلة الوقت آمنة تماماً وخالية من المخاطر. ولا تزال الحوادث تطرأ حتى في المدن التي يتم فيها تنظيم حركة المرور بشكل كبير والسيطرة عليها عن كثب. ومن نفس المنطلق، لا يخلو الفضاء السيبراني من المخاطر، لا سيما بالنسبة إلى الأطفال والشباب. ويمكن اعتبار الأطفال والشباب كمستقبلين ومشاركين وأطراف فاعلة في بيئتهم على شبكة الإنترنت. ويمكن تصنيف المخاطر التي يواجهونها في أربعة مجالات:[15]

- *المحتوى غير اللائق* - قد يعثر الأطفال والشباب بالصدفة على محتوى غير لائق وغير قانوني أثناء البحث عن شيء آخر من خلال النقر على رابط غير ضار في رسالة فورية، أو في مدونة أو عند تقاسم ملفات. وقد يبحثون أيضاً عن مواد غير ملائمة أو مراعية لعامل السن وتبادلها. وما يعتبر محتوى ضاراً يختلف من بلد إلى آخر؛ وتشمل الأمثلة المحتوى الذي يشجع على تعاطي المخدرات، أو الكره العنصري، أو السلوك المنطوي على مخاطرة، أو الانتحار، أو فقد الشهية أو العنف.
- *السلوك غير اللائق* – قد يستخدم الأطفال والبالغون الإنترنت لمضايقة أشخاص آخرين أو حتى استغلالهم. وقد يقوم الأطفال في بعض الأحيان ببث تعليقات مؤذية أو صور محرجة أو قد يسرقون المحتوى أو ينتهكون حقوق الطبع والنشر.
- *الاتصال غير المناسب* – يمكن لكل من البالغين والشباب استخدام الإنترنت للبحث عن أطفال أو شباب آخرين معرضين للخطر. ويكون هدفهم في كثير من الأحيان إقناع المستهدف بأنهم طوروا علاقة جادة، في حين أن الغرض المنشود هو التلاعب. وقد يسعون إلى إقناع الطفل بالقيام بأفعال جنسية أو غيرها من الأفعال المسيئة عبر الإنترنت، باستخدام كاميرا ويب أو جهاز تسجيل آخر، أو سيحاولون ترتيب لقاء شخصي واتصال جسدي. وغالباً ما يشار إلى هذه العملية باسم "الاستمالة".
- *المخاطر التجارية* – تشير هذه الفئة إلى مخاطر خصوصية البيانات المتعلقة بجمع بيانات الأطفال واستخدامها وكذلك التسويق الرقمي. وتشكل السلامة على الإنترنت تحدياً مجتمعياً وتتيح الفرصة للصناعة والحكومات والمجتمع المدني للعمل معاً من أجل إرساء مبادئ وممارسات السلامة. ويمكن للصناعة أن تقدم مجموعة من الأساليب والأدوات والخدمات التقنية للآباء والأطفال والشباب، وينبغي أولاً وقبل كل شيء استحداث منتجات سهلة الاستخدام وآمنة حسب التصميم ومناسبة للعمر من أجل مجموعة واسعة من المستعملين. وتشمل النهج الإضافية توفير أدوات لتطوير أنظمة مناسبة للتحقق من العمر تحترم حقوق الأطفال في الخصوصية والنفاذ أو تضع قيوداً على نفاذ الأطفال والشباب إلى المحتوى غير الملائم للعمر، أو تقيد الأشخاص الذين قد يكون الأطفال على اتصال بهم أو الأوقات التي قد يستخدمون فيها الإنترنت. والأهم من ذلك، يجب

[15] Sonia Livingstone وآخرون، "شبكة EU Kids Online: التقرير النهائي"، كلية لندن للاقتصاد، 2009.

دمج أطر "السلامة حسب التصميم"[16] بما في ذلك الخصوصية في عمليات ابتكار المنتجات وتصميمها. وينبغي النظر بعناية في سلامة الأطفال واستخدامهم المسؤول للتكنولوجيات وعدم اعتبارهما أمراً ثانوياً.

وتتيح بعض البرامج للآباء مراقبة النصوص والاتصالات الأخرى التي يرسلها ويتلقاها أطفالهم وشبابهم. وإذا كان من المقرر استخدام برامج من هذا النوع، فمن المهم أن يناقش هذا الأمر بصراحة مع الطفل، وإلا فإن مثل هذا السلوك يمكن أن يعتبر بمثابة "تجسس" وقد يقوض الثقة داخل الأسرة.

وتعتبر سياسات الاستخدام المقبول إحدى الطرق التي يمكن بها للشركات أن تحدد نوع السلوك الذي يتم تشجيعه من جانب البالغين والأطفال على السواء، وأنواع الأنشطة غير المقبولة، وعواقب انتهاك هذه السياسات. وينبغي إتاحة آليات إبلاغ واضحة وشفافة للمستعملين الذين لديهم مخاوف بشأن المحتوى والسلوك. وعلاوةً على ذلك، يلزم متابعة عملية الإبلاغ على النحو المناسب، مع تقديم المعلومات في الوقت المناسب عن حالة التقرير. وعلى الرغم من أن الشركات يمكن أن تتفاوت في تنفيذها لآليات المتابعة على أساس كل حالة على حدة، فمن الضروري تحديد إطار زمني واضح للردود، والإبلاغ عن القرار المتخذ بشأن التقرير، وتقديم طريقة للمتابعة إذا لم يكن المستعمل راضياً عن الاستجابة.

الممارسة الجيدة: الإبلاغ

في محاولة للحد من التحرش الجنسي على المنصات الرقمية، شاركت فيسبوك في تمويل مشروع deSHAME مع الاتحاد الأوروبي، وهو تعاون بين Childnet وSave the children وKek Vonal وUCLan. ويهدف هذا المشروع إلى زيادة الإبلاغ عن التحرش الجنسي على الإنترنت بين القاصرين وتحسين التعاون متعدد القطاعات في منع هذه السلوك والتصدي لها.

وبما أن أحد الأهداف الرئيسية للمشروع هو تشجيع المستعملين على الإبلاغ عن المحتوى المزعج أو غير اللائق، فإن معايير مجتمع فيسبوك ذات صلة أيضاً باعتبارها مبادئ توجيهية بشأن ما هو مسموح به وما هو غير مسموح به على منصة فيسبوك. كما أنها توضح أنواع المستعملين الذين لا يُسمح لهم بالنشر. ووضعت فيسبوك أيضاً خصائص السلامة مثل خاصية "هل تعرف هذا الشخص؟"؛ وهو صندوق بريد "آخر" يجمع رسائل جديدة موجهة من أشخاص لا يعرفهم المستعمل؛ والنافذة المنبثقة التي تظهر على اللقطات الإخبارية إذا بدا الأمر وكأنه اتصال بقاصر من قبل شخص بالغ مجهول.

ويمكن أيضاً لمقدمي المحتوى والخدمات عبر الإنترنت وصف طبيعة المحتوى أو الخدمات التي يقدمونها والفئة العمرية المستهدفة. وينبغي أن تتماشى هذه الأوصاف مع المعايير الوطنية والدولية الموجودة من قبل، واللوائح ذات الصلة، والمشورة بشأن التسويق والإعلانات للأطفال التي تتيحها هيئات التصنيف المناسبة. ومع ذلك، تصبح هذه العملية أكثر صعوبة مع تزايد نطاق الخدمات التفاعلية التي تمكّن من نشر المحتوى الذي ينشئه المستعمل، مثلاً عبر لوحات الرسائل وغرف الدردشة وخدمات الشبكات الاجتماعية. وعندما تستهدف الشركات الأطفال والشباب على وجه التحديد، وعندما تستهدف الخدمات بشكل كبير الجمهور الأصغر سناً، ستكون التوقعات بخصوص **شروط المحتوى** والأمن المتسمة **بسهولة الاستخدام والفهم والنفاذ** أعلى بكثير.

وتُشجع الشركات أيضاً على اعتماد أعلى معايير الخصوصية عندما يتعلق الأمر بجمع البيانات من أو بشأن الأطفال والشباب ومعالجتها وتخزينها، إذ قد يفتقرون إلى مستوى النضج اللازم لتقدير العواقب الاجتماعية والشخصية

[16] وكالة eSafety Commissioner، نظرة عامة على السلامة حسب التصميم، 2019

الأوسع للكشف عن معلوماتهم الشخصية أو الموافقة على تقاسمها عبر الإنترنت، أو استخدام معلوماتهم الشخصية لأغراض تجارية. ويتعين على الخدمات الموجهة أو التي من المحتمل أن تجتذب جمهوراً رئيسياً من الأطفال والشباب، أن تأخذ في الاعتبار المخاطر التي يتعرضون لها من جراء النفاذ إلى المعلومات الشخصية أو جمعها أو استخدامها (بما في ذلك معلومات الموقع)، وأن تضمن معالجة تلك المخاطر بشكل صحيح وإبلاغ المستعملين بها. وينبغي للشركات على وجه الخصوص، التأكد من لغة وأسلوب أي مواد أو اتصالات تستخدم لتعزيز الخدمات، أو توفير النفاذ إلى الخدمات، أو التي يتم من خلالها النفاذ إلى المعلومات الشخصية، وجمعها واستعمالها، والمساعدة على فهمها ومساعدة المستعملين على إدارة خصوصيتهم بطرق واضحة وبسيطة، وشرح ما يوافقون عليه بلغة واضحة وميسرة.

الممارسة الجيدة: الابتكار

في الفترة 2019-2018، نظم مكتب اليونيسيف الإقليمي لشرق آسيا والمحيط الهادئ خمس موائد مستديرة متعددة أصحاب المصلحة لتبادل الممارسات الصناعية الواعدة من أجل التصدي للاعتداء والاستغلال الجنسيين للأطفال على الإنترنت. وكان المشاركون في اجتماعات المائدة المستديرة من شركات رائدة في القطاع الخاص مثل غوغل، وفيسبوك، ومايكروسوفت، وتيلينور، وإريكسون، وMobiCom (منغوليا)، وMobifone+ (فيتنام)، وGlobe Telecom (الفلبين)، وTrue (تايلاند)، وGSMA وشركاء من المجتمع المدني، بما في ذلك INHOPE وECPAT International وChild Helpline International.

وكجزء من المشروع ذاته، أطلقت اليونيسيف في فبراير 2020 خلية تفكير (Think Tank) لتسريع ريادة الصناعة في منطقة شرق آسيا والمحيط الهادئ لمنع العنف ضد الأطفال في عالم الإنترنت. وخلية التفكير هي حاضنة للأفكار والابتكار تعتمد على المنظور الفريد للجهات الفاعلة في الصناعة (إنشاء المنتجات، والتسويق وما إلى ذلك) لتطوير مواد تعليمية مؤثرة وتحديد منصات تسليم أكثر فعالية، إلى جانب وضع إطار تقييم يمكن أن يقيس تأثير هذه الموارد والرسائل التعليمية الموجهة إلى الأطفال. وتتألف خلية التفكير من فيسبوك وتيلينور وخبراء أكاديميين ووكالات الأمم المتحدة مثل الاتحاد الدولي للاتصالات واليونسكو ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة وغير ذلك، كالوكالة الأسترالية eSafety Commissioner وECPAT International وICMEC والإنتربول والصندوق العالمي لإنهاء العنف. والاجتماع الافتتاحي لخلية التفكير الذي عُقد بالتوازي مع المؤتمر الإقليمي لرابطة أمم جنوب شرق آسيا المعني بحماية الأطفال على الإنترنت، جمع بين خبراء بما في ذلك مايكروسوفت، من لاستكشاف إمكانيات التكنولوجيا والبحوث من أجل تحسين تتبع التغيرات في السلوك عبر الإنترنت على أساس اعتماد موارد ورسائل السلامة على الإنترنت.

4.3 تثقيف الأطفال والمربين والمعلمين بشأن سلامة الأطفال واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكلٍ مسؤول

يمكن أن تكون التدابير التقنية جزءاً مهماً من عملية ضمان حماية الأطفال والشباب من المخاطر المحتملة عبر الإنترنت، بيد أنها لا تشكل سوى عنصر واحد من عناصر المعادلة. وتعتبر أدوات الرقابة الأبوية ورفع مستوى الوعي والتثقيف عناصر رئيسية أيضاً من شأنها أن تساعد في تمكين وإعلام الأطفال والشباب من جميع الأعمار، وكذلك الآباء ومقدمي الرعاية والمربين. وعلى الرغم من أن الشركات لها دور مهم في تشجيع الأطفال والشباب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بطريقة مسؤولة وآمنة، فإن هذه المسؤولية مشتركة بين الآباء والمدارس والأطفال والشباب.

وتستثمر شركات كثيرة في برامج تعليمية مصممة لتمكين المستعملين من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن المحتوى والخدمات. وتساعد الشركات الآباء ومقدمي الرعاية والمربين في توجيه الأطفال والشباب نحو خوض تجارب أكثر أمناً وأكثر مسؤولية وملائمة على الإنترنت والهواتف المحمولة. ويشمل ذلك التوقيع على نشر محتوى حساس للعمر وضمان أن تُنقل بوضوح المعلومات المتعلقة ببنود مثل أسعار المحتوى وشروط الاشتراك وكيفية إلغاء الاشتراكات. ومن شأن تعزيز احترام وسائل التواصل الاجتماعي للحد الأدنى للسن في جميع البلدان التي يمكن فيها التحقق من السن أن يساعد أيضاً على حماية الأطفال من خلال السماح لهم بالنفاذ إلى الخدمات في سن مناسبة. ومن الاعتبارات الهامة التي يجب أن تتماشى مع هذه التوصية جمع البيانات الشخصية الإضافية التي قد يستتبعها ذلك والحاجة إلى الحد من جمع وتخزين هذه المعلومات ومعالجتها.

ومن المهم أيضاً توفير المعلومات مباشرة للأطفال والشباب بشأن الاستخدام الأكثر أماناً لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والسلوك الإيجابي والمسؤول. وبالإضافة إلى زيادة الوعي بشأن السلامة، يمكن للشركات تسهيل التجارب الإيجابية من خلال تطوير محتوى للأطفال والشباب حول الاحترام واللطف والانفتاح عند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاعتناء بالأصدقاء. ويمكن أن توفر معلومات عن الإجراءات التي يجب اتخاذها في حالة خوض تجارب سلبية مثل التسلط عبر الإنترنت أو الاستمالة، مما يسهّل الإبلاغ عن مثل هذه الحوادث وتوفير وظيفة اختيار عدم تلقي رسائل مجهولة.

وفي بعض الأحيان، يكون لدى الآباء فهم ومعرفة أقل بالإنترنت والأجهزة المحمولة مقارنة بالأطفال والشباب. وعلاوةً على ذلك، فإن التقارب بين الأجهزة المحمولة وخدمات الإنترنت يجعل الرقابة الأبوية أكثر صعوبة. ويمكن للصناعة أن تعمل بالتعاون مع الحكومات والمربين لتعزيز قدرة الآباء على دعم أطفالهم في بناء مرونتهم الرقمية والعمل كمواطنين رقميين مسؤولين. وليس الهدف نقل المسؤولية عن استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الآباء وحدهم، بل الاعتراف بأن الآباء في وضع أفضل لتحديد ما هو مناسب لأطفالهم وأنه ينبغي توعيتهم بجميع المخاطر من أجل حماية أطفالهم على نحو أفضل وتمكينهم من اتخاذ ما يلزم من إجراءات.

ويمكن نقل المعلومات عبر الإنترنت أو خارجها عن طريق قنوات إعلامية متعددة مع مراعاة أن بعض الآباء لا يستخدمون الإنترنت. ومن المهم التعاون مع المناطق التعليمية لتوفير مناهج دراسية بشأن السلامة على الإنترنت والاستخدام المسؤول لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للأطفال والشباب والمواد التعليمية للآباء. وتشمل الأمثلة شرح أنواع الخدمات والخيارات المتاحة لأنشطة المراقبة، والإجراءات التي يتعين اتخاذها إذا كان الطفل يعاني من تسلط أو استمالة عبر الإنترنت، وكيفية تجنب الرسائل غير المرغوب فيها وإدارة إعدادات الخصوصية، وكيفية التحدث مع الفتيان والفتيات من مختلف الفئات العمرية بشأن القضايا الحساسة. والاتصالات عملية ذات اتجاهين وتوفر العديد من الشركات خيارات للعملاء للاتصال بهم والإبلاغ عن المشاكل أو مناقشة المخاوف.

ومع ازدياد المحتوى والخدمات ثراء، فإن جميع المستخدمين سيواصلون الاستفادة من المشورة والتنبيهات بشأن طبيعة خدمة ما يستخدمونه وكيفية التمتع به بشكل آمن. وفي حين أن من المهم تعليم الأطفال حول الاستخدام المسؤول للإنترنت، نعلم أن الأطفال يحبون التجربة، والمخاطرة وأنهم فضوليون بطبيعتهم وقد لا يتخذون دائماً أفضل القرارات. ومنحهم الفرصة لممارسة قدرتهم يساهم في نموهم وطريقة سليمة لمساعدتهم في تطوير الاستقلال الذاتي والمرونة، طالما أن رد الفعل السلبي ليس شديد القسوة. وفي حين يجب السماح للأطفال بالمخاطرة في البيئة الإلكترونية، من المهم أن يتمكن الآباء والشركات من دعمهم عندما تسوء الأمور، حيث يمكن أن يعوّض التأثير السلبي لتجربة غير مريحة ويحولها إلى درس مفيد للمستقبل.

الممارسة الجيدة: التعليم

تدير شركة NHK (اليابان) حملة لمنع الانتحار لدى الشباب على تويتر: تصل حالات الانتحار بين المراهقين في اليابان إلى ذروتها عندما يعودون إلى المدرسة بعد العطلة الصيفية. ويقال إن العودة إلى الواقع هي سبب الذروة. وينتج فريق الإنتاج لقناة NHK Heart Net TV (NHK Japan) برنامجاً متعدد الوسائط #On the Night of August 31st. ومن خلال الربط بين التلفزيون والبث المباشر ووسائل التواصل الاجتماعي، أنشأت شركة NHK بنجاح "مكاناً" يمكن فيه للمراهقين تشارك مشاعرهم دون خوف.

نشرت **تويتر** أيضاً دليلاً للمعلمين بشأن الإلمام بالمعارف ذات الصلة بوسائط الإعلام. والكتيب الذي أُعد بالاشتراك مع اليونسكو، يهدف في المقام الأول إلى مساعدة المربين على تزويد الأجيال الشابة بمهارات الإلمام بالمعارف ذات الصلة بوسائط الإعلام. ويتعلق جانب آخر من أعمال السلامة التي تضطلع بها تويتر بالإفصاح عن عمليات المعلومات. وهذا أرشيف من عمليات المعلومات المدعومة من الدولة والتي تتداولها تويتر علناً. وأطلقت المبادرة لتمكين الفهم الأكاديمي والعام للحملات المتعلقة بهذه القضية في جميع أنحاء العالم، وتمكين التدقيق المستقل من طرف ثالث لهذه التكتيكات على منصة تويتر.

ومشروع deSHAME الذي شارك في تمويله فيسبوك والاتحاد الأوروبي يسهّل أيضاً إنشاء الموارد لمجموعة واسعة من الفئات العمرية، مع التركيز بشكل خاص على الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 9 و13 عاماً. وكجزء من المشروع، تم إعداد مجموعة أدوات تسمى "Step Up, Speak Up!" توفر مجموعة من مواد التعليم والتدريب والتوعية، إلى جانب أدوات عملية لاستراتيجيات الوقاية والاستجابة متعددة القطاعات. وسينقل المشروع هذه المواد التعليمية إلى بلدان أوروبية أخرى وشركاء آخرين في مختلف أنحاء العالم من أجل تعزيز الحقوق الرقمية للشباب.

وطورت غوغل مجموعة من المبادرات والموارد والأدوات التعليمية للمساعدة في تعزيز سلامة الشباب على الإنترنت. ومنها حملة Be Internet Awesome بشأن المواطنة الرقمية، التي أنشئت بالتعاون مع منظمات مثل ConnectSafely، ومعهد سلامة الأسرة على الإنترنت، وتحالف Internet Keep Safe. وتستهدف هذه الحملة الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 8 و11 عاماً. وتتميز بلعبة قائمة على الويب للشباب (Interland) تلقن أساسيات وموارد الأمان الرقمي للمعلمين مثل منهج المواطنة والسلامة الرقمية. ويقدم منهج السلامة خطط الدروس للمجالات المواضيعية الخمسة الرئيسية للحملة، التي يركز أحدها على التسلط السيبراني. وبالإضافة إلى ذلك، أنشأت غوغل دورة تدريبية إلكترونية بشأن المواطنة والسلامة لمعلمي الطلاب من جميع الأعمار، مما يوفر المزيد من الدعم لدمج المواطنة الرقمية والأنشطة المتعلقة بالسلامة في الفصول الدراسية. وتقدم غوغل أيضاً العديد من البرامج للمساعدة في إشراك الشباب مباشرة في جهود السلامة على الإنترنت والمواطنة الرقمية. ومبادرة Web Rangers العالمية هي واحدة من هذه البرامج التي تعلم الشباب السلامة على الإنترنت وتشجعهم على تصميم حملاتهم الخاصة بشأن الاستخدام الإيجابي والآمن للإنترنت. وهناك أيضاً برامج خاصة بكل بلد من أجل الشباب، كبرنامجَيْ "مواطنو الإنترنت" و"أساطير الإنترنت" في المملكة المتحدة اللذين أطلقتهما غوغل.

الممارسة الجيدة: التعليم

يجمع اتحاد الإذاعات الأوروبية في إطار **برنامج Eurovision Youth News Exchange**، بين 15 هيئة إذاعية تلفزيونية أوروبية لتبادل البرامج والأنساق والحلول عبر الإنترنت وخارجها. وفي السنوات الأخيرة، أصبح تلقين الأطفال الإلمام بالمعارف الرقمية وتنبيههم إلى المخاطر على الإنترنت أمراً محورياً في برامجه. ومن بين أكثر المبادرات نجاحاً في السنوات الأخيرة إعلانات وسائل التواصل الاجتماعي والبرامج الإخبارية المناسبة للأطفال التي تنتجها قناة Super and Ultra nytt تحت إشراف الهيئة الإذاعية العامة في النرويج.

الممارسة الجيدة: الشراكات الاستراتيجية

كجزء من مشروع يدعمه صندوق إنهاء العنف ضد الأطفال، دخلت منظمة Capital Humano y Social Alternativo في 2018 في شراكة مع شركة تليفونيكا، أكبر مزود لخدمات الإنترنت والكبلات والخدمات الهاتفية في بيرو، مع 14,4 مليون عميل، بما في ذلك أكثر من 8 ملايين مستعمل للهواتف المحمولة Movistar.

ونُفذت عدة أنشطة في إطار هذه الشراكة المثمرة:

- **طورت شركة تليفونيكا دورة تدريبية افتراضية بشأن حماية الأطفال على الإنترنت** بدعم تقني من منظمة Capital Humano y Social Alternativo. وهذه الدورة التدريبية متاحة الآن في الموقع الإلكتروني لشركة تليفونيكا وتقوم الشركة بتتبع عدد الأشخاص الذين يلتحقون بالدورة ويكملونها بنجاح. ووافقت وزارة التعليم في بيرو على إتاحة النفاذ إلى هذه الدورة الافتراضية من خلال موقعها الإلكتروني الرسمي.
- أعدت منظمة Capital Humano y Social Alternativo **كتيباً عن السلامة على الإنترنت** ووزعته شركة تليفونيكا في أكثر من 300 مركز من مراكزها للمبيعات المتنقلة. والهدف هو زيادة الوعي بين عملاء تليفونيكا بشأن السلامة على الإنترنت والمخاطر المرتبطة بالاعتداء والاستغلال الجنسيين للأطفال على الإنترنت.
- طورت شركة تليفونيكا **لعبة تفاعلية بشأن الاعتداء والاستغلال الجنسيين للأطفال على الإنترنت** بدعم تقني من منظمة Capital Humano y Social Alternativo، يمكن لعملائها لَعِبها أثناء انتظار دورهم في متاجر تليفونيكا.

وبناء على النجاح المحقق مع تليفونيكا، دخلت منظمة Capital Humano y Social Alternativo في شراكة مع **Econocable**، وهو مزود خدمات الإنترنت والكبلات يعمل في المناطق النائية والمنخفضة الدخل في بيرو.

5.3 تعزيز التكنولوجيا الرقمية كوسيلة لزيادة المشاركة المدنية

تنص المادة 13 من اتفاقية الأمم المتحدة لحقوق الطفل على أن "للطفل الحق في حرية التعبير؛ ويشمل هذا الحق حرية التماس وتلقي ونقل المعلومات والأفكار بجميع أنواعها، بغض النظر عن الحدود، سواء على شكل شفوي أو كتابي أو مطبوع، أو على شكل فن أو بأي وسائط أخرى يختارها الطفل." ويمكن أن تفي الشركات بواجبها في احترام الحقوق المدنية والسياسية للأطفال والشباب من خلال ضمان ألا تكون للتكنولوجيا وتطبيق التشريعات والسياسات الموضوعة لحماية الأطفال والشباب من الأذى عبر الإنترنت عواقب غير مقصودة تتمثل في قمع حقهم في المشاركة والتعبير أو منعهم من الحصول على المعلومات المهمة لتحقيق رفاهيتهم. ومن الضروري ضمان ألا تعرّض أنظمة التحقق من العمر للخطر الحاجة الحقيقية إلى نفاذ فئات عمرية محددة إلى المحتوى المناسب لتنميتهم.

وفي الوقت نفسه، يمكن للأعمال التجارية والصناعات أيضاً أن تدعم حقوق الأطفال والشباب من خلال توفير آليات وأدوات لتيسير مشاركة الشباب. ويمكن أن تؤكد قدرة الإنترنت على تيسير المشاركة الإيجابية في الحياة المدنية الأوسع، ودفع عجلة التقدم الاجتماعي، والتأثير على استدامة المجتمعات وقدرتها على الصمود، وذلك من خلال مثلاً المشاركة في الحملات الاجتماعية والبيئية ومحاسبة المسؤولين. ومع توفر الوسائل والمعلومات الصحيحة، يكون الأطفال والشباب في وضع أفضل للحصول على فرص الرعاية الصحية والتعليم والعمل، والتعبير عن آرائهم واحتياجاتهم في المدارس والمجتمعات المحلية والبلدان. ويصبحون مخولين للحصول على المعلومات المتعلقة بحقوقهم وطلب المعلومات عن المسائل التي تؤثر عليهم شخصياً، مثل صحتهم الجنسية وعن المساءلة السياسية والحكومية.

ويمكن للشركات أيضاً أن تستثمر في إيجاد تجارب على الإنترنت تناسب الأطفال والشباب والأسر. ويمكنها أن تدعم تطوير التكنولوجيا والمحتوى الذي يشجع الأطفال والشباب ويمكّنهم من التعلم والابتكار وإيجاد الحلول. وينبغي أن تراعي دائماً السلامة من خلال التصميم في منتجاتها.

وبالإضافة إلى ذلك، يمكن للشركات أن تدعم بشكل استباقي حقوق الأطفال والشباب من خلال العمل على سد الفجوة الرقمية. وتتطلب مشاركة الأطفال والشباب الإلمام بالمعارف الرقمية — القدرة على فهم العالم الرقمي والتفاعل فيه. وبدون هذه القدرة، لا يستطيع المواطنون المشاركة في العديد من الوظائف الاجتماعية التي أصبحت رقمية، بما في ذلك سداد الضرائب، أو دعم المرشحين السياسيين، أو التوقيع على العرائض عبر الإنترنت، أو تسجيل المواليد، أو مجرد النفاذ إلى المعلومات التجارية أو الصحية أو التعليمية أو الثقافية. وبدون اتخاذ إجراءات في هذا الصدد، فإن الفجوة بين المواطنين القادرين على النفاذ إلى هذه المنتديات وأولئك الذين لا يستطيعون النفاذ إليها، بسبب عدم توفر إمكانية النفاذ أو عدم الإلمام بالمعارف الرقمية، ستستمر في الاتساع، مما يضع هؤلاء المواطنين في وضع غير مؤات. ويمكن للشركات أن تدعم مبادرات الوسائط المتعددة لتعزيز المهارات الرقمية التي يحتاج إليها الأطفال والشباب ليكونوا مواطنين واثقين وموصولين ومشاركين نشطين.[17] وفي العديد من البلدان، كان الإلمام بالمعارف الرقمية والإعلامية، والجهود الرامية إلى سد الفجوة الرقمية جزءاً من رسالة وسائل الإعلام العامة على مدى السنوات الأخيرة. فقد اقترح البرلمان الإيطالي، على سبيل المثال، أن تشمل أولويات الهيئة الإذاعية الوطنية سد الفجوة الرقمية وضمان حماية الأطفال على الإنترنت وخارجها على السواء، وهو مثال يمكن أن تحذو حذوه بلدان أخرى.

[17] للاطلاع على أمثلة لمشاركة الشباب من المجتمع المتنقل، انظر هنا.

الممارسة الجيدة: التعاون متعدد الوكالات

انضمت مايكروسوفت في الآونة الأخيرة إلى الحملة العالمية Power of ZERO التي تقودها منظمة "No Bully"، التي تهدف إلى مساعدة الأطفال والبالغين الذين يهتمون بهم، على استخدام التكنولوجيا الرقمية بشكل جيد وتطوير عوامل الصوت والتعاطف والشمولية التي هي في صميم المواطنة الرقمية. وتزود المبادرة المعلمين الأوائل (تستهدف الحملة الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 8 سنوات وما دون ذلك) والأسر بمواد تعليمية مجانية لمساعدة الأطفال على زرع "القوى الاثنتي عشرة من أجل الخير" (قوة مهارات الحياة الاثنتي عشرة لحملة Power of Zero أو "قوى" ليتمكن الأطفال من الإبحار بنجاح في عالم الإنترنت والعالم الواقعي، بما في ذلك المرونة والاحترام والشمولية والإبداع) وإرساء أساس قوي لهم في سن مبكرة.

4 مبادئ توجيهية عامة للصناعة

يعرض الجدول 1 المبادئ التوجيهية العامة للصناعة من أجل تحديد أي آثار ضارة للمنتجات والخدمات على الأطفال والشباب، ومنعها والتخفيف من حدتها، وتعزيز استخدام الأطفال والشباب لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات استخداماً إيجابياً.

ويرجى ملاحظة أن الخطوات المذكورة في الجدول 1 لن تكون مناسبة كلها لجميع الشركات والخدمات وأن هذا الجدول لا يورد جميع الخطوات المناسبة لكل خدمة. وتُستكمل المبادئ التوجيهية العامة للصناعة بقوائم مرجعية محددة (انظر القسم 5) والعكس بالعكس. وتُبرز القوائم المرجعية المحددة الواردة في الجداول من 2 إلى 5 الخطوات الإضافية الأكثر صلة بالخدمات الفردية. ويرجى ملاحظة أن القوائم المرجعية المحددة قد تتداخل وأن أكثر من قائمة مرجعية واحدة يمكن أن تكون ذات صلة بالخدمة نفسها.

الجدول 1: المبادئ التوجيهية العامة للصناعة

دمج الاعتبارات الخاصة بحقوق الطفل في جميع السياسات المؤسسية والعمليات الإدارية المناسبة	يمكن للصناعة أن تحدد الآثار الضارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على حقوق الأطفال والشباب وتمنعها وتخفف من حدتها، وأن تحدد الفرص المتاحة لدعم النهوض بحقوق الأطفال والشباب باتخاذ الإجراءات التالية:
	ضمان تعيين فرد و/أو فريق معيّن يكون مسؤولاً عن هذه العملية وله حق النفاذ إلى أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين اللازمين. وتخويل هذا الشخص أو الفريق بأخذ زمام المبادرة في رفع مستوى حماية الأطفال على الإنترنت داخل الشركة.
	وضع سياسية لحماية الطفل وصونه و/أو دمج المخاطر والفرص المحددة المتعلقة بحقوق الأطفال والشباب في التزامات السياسة العامة على نطاق الشركة (مثل حقوق الإنسان والخصوصية والتسويق ومدونات قواعد السلوك ذات الصلة).
	دمج العناية الواجبة بشأن قضايا حماية الأطفال على الإنترنت في أطر حقوق الإنسان أو تقييم المخاطر القائمة (على مستوى الشركات، أو المنتجات أو التكنولوجيا و/أو على مستوى البلد) لتحديد ما إذا كانت الأعمال التجارية أو الصناعة قد تسبب أو تساهم في حدوث آثار ضارة من خلال أنشطتها، أو ما إذا كانت الآثار الضارة قد تُعزى مباشرة إلى عملياتها أو منتجاتها أو خدماتها أو علاقاتها التجارية.
	تحديد آثار حقوق الطفل على مختلف الفئات العمرية نتيجة لعمليات الشركة وتصميم المنتجات والخدمات وتطويرها وإدخالها بالإضافة إلى فرص دعم حقوق الأطفال والشباب.
	اعتماد نَهج قائم على التمكين والتعليم لحماية الأطفال. مراعاة حقوق حماية بيانات الأطفال، وحقهم في الخصوصية وحرية التعبير، مع توفير التعليم والتوجيه من خلال خدمات الشركة. الاستفادة من الخبرات الداخلية والخارجية والتشاور مع أصحاب المصلحة الرئيسين، بمن فيهم الأطفال والشباب، بشأن آليات سلامة الأطفال على الإنترنت للحصول على ملاحظات وتوجيهات مستمرة بشأن نُهج الشركة.
	في الدول التي تفتقر إلى الأطر القانونية الملائمة لحماية حقوق الأطفال والشباب في الخصوصية وحرية التعبير، ينبغي للشركات أن تضمن توافق السياسات والممارسة مع المعايير الدولية. انظر قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 68/167 بشأن الحق في الخصوصية في العصر الرقمي.
	ضمان الوصول إلى سبل الانتصاف عن طريق إنشاء آليات التظلم والإبلاغ على المستوى التنفيذي لأي انتهاكات لحقوق الطفل (مثل مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال والمحتوى أو الاتصال غير اللائق أو انتهاك الخصوصية).
	تعيين مدير لسياسة حماية الطفل أو شخص آخر معيّن يمكن الاتصال به فيما يخص قضايا حماية الأطفال على الإنترنت. وإذا كان الطفل معرضاً لخطر الأذى، ينبغي لمدير سياسة حماية الطفل أن يقوم على الفور بتنبيه السلطات المختصة. فعلى سبيل المثال، تنص المبادئ التوجيهية التحريرية لهيئة الإذاعة البريطانية (2019)، على تعيين مدير لسياسة حماية الطفل وهو أمر يعتبر إلزامياً في وسائل الإعلام العامة.
وضع معايير الصناعة لحماية الأطفال على الإنترنت	وضع وتنفيذ معايير الشركة والصناعة لحماية الأطفال والشباب، فيما يتعلق بالصناعة والخصائص المحددة.
استنباط عمليات قياسية للتعامل مع مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال (CSAM)	تؤدي الصناعة، بالتعاون مع الحكومات ووكالات إنفاذ القوانين والمجتمع المدني ومنظمات الخطوط الساخنة، دوراً رئيسياً في مكافحة مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال باتخاذ الإجراءات التالية:
	حظر تحميل أو نشر أو إرسال أو تقاسم أو إتاحة محتوى ينتهك حقوق أي طرف أو ينتهك أي قانون محلي أو حكومي أو وطني أو دولي.
	التواصل مع الوكالات الوطنية لإنفاذ القوانين أو الخط الساخن الوطني (الخطوط الساخنة الوطنية) للإبلاغ عن تقارير مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال بمجرد إحاطة مقدم الخدمة علماً بها. ضمان وجود إجراءات داخلية للامتثال لمسؤوليات الإبلاغ بموجب القوانين المحلية والدولية. عندما تعمل شركة في أسواق أقل تطوراً من حيث الإشراف التنظيمي وإنفاذ القانون لهذه المسألة، يمكنها إحالة الراغبين في تقديم تقارير إلى الرابطة الدولية للخطوط الساخنة للإنترنت (INHOPE)، حيث يمكن تقديم التقارير إلى أي خط ساخن دولي.

استنباط عمليات قياسية للتعامل مع مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال (CSAM) **(تابع)**	وضع إجراءات داخلية لضمان الامتثال للقوانين المحلية والدولية بشأن مكافحة مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال. إنشاء منصب أو فريق رفيع المستوى مكرس لدمج هذه الإجراءات في المنظمة. ويتعين على أعضاء الصناعة، بعد ذلك، الإبلاغ عن الإجراءات التي اتخذها هذا الفريق والنتائج التي حققها في تقريره السنوي عن الشركة والاستدامة. عندما لا توفر اللوائح الوطنية الحماية الكافية، ينبغي للشركات احترام التشريعات الوطنية ولكن تجاوزها واستخدام نفوذها للضغط من أجل إجراء تغييرات تشريعية لتمكين الصناعة من مكافحة مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال. ينبغي إنشاء منصب أو فريق داخل المنظمة، يكرس جهوده لدمج هذه الإجراءات ومراقبة العمليات. وينبغي تجسيدها بشفافية في تقارير الشركة والاستدامة السنوية وإتاحتها للجمهور.
	تحديد أن الشركة ستتعاون بشكل كامل مع وكالات إنفاذ القانون في حالة الإبلاغ عن المحتوى غير القانوني أو اكتشافه، والإحاطة علماً بالتفاصيل المتعلقة بالعقوبات مثل الغرامات أو إلغاء امتيازات الفوترة.
	استخدام شروط وأحكام العميل و/أو سياسات الاستخدام المقبولة لتوضيح موقف الشركة بشكل صريح من إساءة استعمال خدماتها لتخزين أو تشارك مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال وعواقب أي إساءة استعمال.
	وضع عمليات الإشعار والإزالة والإبلاغ التي تسمح للمستعملين بالإبلاغ عن مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال أو المحتوى غير اللائق وتحديد الوضع/الموقع المحدد الذي اكتُشف فيه. إنشاء عمليات متابعة التقارير، والاتفاق على إجراءات لجمع الأدلة وإزالة النفاذ إلى مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال أو منعه على الفور. ضمان أن يطلب مقدمو الخدمات، عند الحاجة، رأي الخبراء (مثل الهيئات الوطنية المعنية بحماية الأطفال على الإنترنت) قبل إتلاف المحتوى غير القانوني. ضمان أن الأطراف الثالثة ذات الصلة التي أقامت الشركة معها علاقة تعاقدية لديها عمليات إشعار وإزالة قوية مماثلة سارية.
	الاستعداد للتعامل مع مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال والإبلاغ عن الحالات إلى السلطات المختصة. وإذا لم يتم بالفعل إقامة علاقة مع أجهزة إنفاذ القانون والخط الساخن الوطني، ينبغي التعامل معها لتطوير العمليات معاً.
	العمل مع الوظائف الداخلية مثل رعاية العملاء، ومنع الاحتيال والأمن لضمان تمكن الأعمال التجارية من تقديم تقارير عن محتوى غير قانوني مشتبه فيه إلى أجهزة إنفاذ القانون والخطوط الساخنة مباشرة. ومن الناحية المثالية، ينبغي القيام بذلك بطريقة لا تعرّض الموظفين المعنيين مباشرة للمحتوى الضار ولا تعيد إيذاء الأطفال/الأطفال والشباب المتضررين. ولمعالجة الحالات التي قد يتعرض فيها الموظفون لمواد مسيئة، ينبغي تنفيذ سياسة أو برنامج لدعم مرونة الموظفين وسلامتهم ورفاهيتهم.
	إدراج سياسات الاحتفاظ بالبيانات وحفظها لدعم إنفاذ القانون في حالة إجراء تحقيقات جنائية من خلال أنشطة مثل جمع الأدلة. وتوثيق ممارسات الشركة للتعامل مع مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال بدءاً من المراقبة إلى نقل المحتوى والتخلص منه نهائياً. وإدراج قائمة بجميع الموظفين المسؤولين عن التعامل مع المواد في الوثائق.
	تعزيز آليات إعداد التقارير عن مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال والتأكد من أن العملاء يعرفون كيفية تقديم تقرير في حال اكتشفوا مثل هذا المحتوى. وإذا كان الخط الساخن الوطني متاحاً، تُقدم روابط إلى ذلك الخط الساخن من الموقع الإلكتروني للشركة ومن أي خدمات محتوى ذات صلة تروجها الشركة.
	اعتماد جميع مجموعات الخدمات/البيانات ذات الصلة لمنع نشر محتوى الاعتداء الجنسي على الأطفال المعروف على خدماتها أو منصاتها.
	إجراء تقييم فعال لجميع المحتويات التي تستضيفها مخدمات الشركة، بما في ذلك المحتوى التجاري (الذي يحمل علامة تجارية أو الذي يتم التعاقد عليه من موفري المحتوى من أطراف ثالثة) على أساس منتظم. النظر في استخدام أدوات مثل مسح تجزئة صور الاعتداء الجنسي على الأطفال المعروفة، وبرمجية التعرف على الصور، أو حظر العنوان URL للتعامل مع مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال.

تهيئة بيئة على الخط أكثر أماناً وملاءمة للأعمار	يمكن للصناعة أن تساعد في تهيئة بيئة رقمية أكثر أماناً وأكثر متعة للأطفال والشباب من جميع الأعمار من خلال اتخاذ الإجراءات التالية:
	اعتماد مبادئ السلامة والخصوصية من خلال التصميم في تكنولوجيات الشركة وخدماتها وإعطاء الأولوية للحلول التي تقلل من حجم البيانات المتصلة بالأطفال إلى أدنى حد ممكن.
	تنفيذ تصاميم مناسبة للعمر في الخدمات المقدمة. تقديم المعلومات للأطفال فيما يتعلق بقواعد الموقع بطريقة ميسّرة ومناسبة للعمر، مع توفير القدر المناسب من التفاصيل. بالإضافة إلى الأحكام والشروط المناسبة للعمر والميسّرة، ينبغي للصناعة أن تقوم أيضاً وبشكل واضح بإيصال المعلومات، مثل القواعد والسياسات الرئيسية. وينبغي أن يؤكد ذلك على السلوك المقبول وغير المقبول في الخدمة، وعواقب خرق أي قواعد، وخصوصيات الخدمة وما يوافق عليه المستعمل من خلال التسجيل. وينبغي توجيه هذه المعلومات بشكل خاص إلى المستعملين الشباب وآبائهم ومقدمي الرعاية لهم.
	استعمال شروط الخدمة أو الشروط والأحكام لاسترعاء انتباه المستعملين إلى المحتوى في خدمات الشركة عبر الإنترنت التي قد لا تكون مناسبة لجميع الأعمار. وينبغي أن تتضمن الأحكام والشروط أيضاً آليات واضحة للإبلاغ عن انتهاكات هذه القواعد والتعامل معها.
	النظر في توفير آليات مثل برمجيات الرقابة الأبوية وغيرها من الأدوات التي تمكن الآباء ومقدمي الرعاية من إدارة نفاذ أطفالهم إلى موارد الإنترنت مع توفير التوجيه لهم بشأن استعمالها المناسب حتى لا يتم انتهاك حقوق الأطفال. وهي تشمل قوائم الحظر/السماح، ومرشحات المحتوى، ومراقبة الاستعمال، وإدارة جهات الاتصال وحدود الوقت/البرنامج.
	تقديم خيارات الرقابة الأبوية سهلة الاستعمال التي تسمح للآباء ومقدمي الرعاية بتنفيذ بعض الخدمات والمحتوى الذي يمكن للأطفال النفاذ إليه عند استخدام الأجهزة الإلكترونية. ويمكن أن تشمل هذه القيود عناصر التحكم في مستوى الجهاز والشبكة، وعناصر التحكم في التطبيق. ونظراً إلى أن هذا الأمر له تأثير كبير على قدرة الطفل على تطوير مهاراته الرقمية وإضعاف فرصه على الإنترنت، ينبغي أن تصمم عناصر التحكم هذه للأطفال الصغار جداً بما يتماشى مع سياق نموهم ومع التوجيه المناسب للآباء.
	تعزيز، حيثما أمكن، خدمات الدعم الوطنية التي قد يستعملها الآباء ومقدمو الرعاية للإبلاغ عن الانتهاكات والتماس الدعم في حالة الاعتداء أو الاستغلال.
	تجنب المحتوى الإعلاني الضار أو غير المناسب عبر الإنترنت وتحديد التزامات الإفصاح عن العملاء لمقدمي الخدمات ذات المحتوى الموجه لجمهور بالغ والذي يمكن أن يكون ضاراً للأطفال والشباب. ويمكن أن تشمل الإعلانات الضارة أيضاً الإعلان عن الأطعمة والمشروبات التي تحتوي على نسبة عالية من الدهون أو السكر أو الملح. مواءمة الممارسات التجارية مع اللوائح والنصائح بشأن التسويق والإعلان الموجهين للأطفال والشباب. مراقبة أين ومتى وكيف يمكن أن يواجه الأطفال والشباب رسائل إعلانية ضارة محتملة موجهة إلى قطاع آخر في السوق.
	ضمان أن تكون سياسات جمع البيانات متوافقة مع القوانين ذات الصلة المتعلقة بخصوصية الأطفال والشباب، بما في ذلك النظر فيما إذا كانت موافقة الآباء مطلوبة قبل أن تتمكن المؤسسات التجارية من جمع المعلومات الشخصية من الطفل أو عنه.
	تكييف وتنفيذ إعدادات الخصوصية الافتراضية المتزايدة لجمع البيانات الشخصية وتخزينها وبيعها ونشرها، بما في ذلك المعلومات المتصلة بالموقع وعادات التصفح، التي يتم جمعها من الأشخاص دون سن 18 عاماً. وينبغي أن تكون إعدادات الخصوصية الافتراضية والمعلومات المتعلقة بأهمية الخصوصية مناسبة لعمل المستعملين وطبيعة الخدمة.

تهيئة بيئة على الخط أكثر أماناً وملاءمة للأعمار *(تابع)*	استعمال التدابير التقنية مثل أدوات الرقابة الأبوية المناسبة، والسلامة من خلال التصميم، والتجارب التفضيلية حسب السن، والمحتوى المحمي بكلمة سر، وقوائم الحظر/السماح، وضوابط الشراء/الوقت، ووظائف الانسحاب، والترشيح والإدارة، لمنع نفاذ القاصرين إلى محتوى أو خدمات غير ملائمة والتعرض لهما. تطبيق تكنولوجيا من شأنها تحديد عمر المستعملين وتزويدهم بنسخة من التطبيق المناسب للعمر. بالنسبة للمحتوى أو الخدمات التي تراعي السن، ينبغي لأصحاب المصلحة في الصناعة أن يتخذوا خطوات للتحقق من أعمار المستعملين. واستخدام التحقق من العمر، حيثما أمكن، للحد من النفاذ إلى المحتوى أو المواد التي تكون مخصصة فقط، إما بموجب القانون أو السياسة، للأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن سن معيّنة. وينبغي أن تعترف الشركات أيضاً باحتمال إساءة استخدام هذه التكنولوجيات لتقييد حق الأطفال والشباب في حرية التعبير والوصول إلى المعلومات أو تعريض خصوصيتهم للخطر.
	ضمان أن يكون المحتويات والخدمات غير المناسبة للمستعملين من جميع الأعمار على النحو التالي: • مصنفة وفقاً للمعايير الوطنية والمعايير الثقافية؛ • متفقة مع المعايير الموجودة في الوسائط المكافئة؛ • محددة مع خيارات عرض بارزة للتحكم في النفاذ؛ • مقدمة مع عملية التحقق من العمر، حيثما أمكن، وبشروط واضحة تتعلق بمحو أي بيانات شخصية يتم الحصول عليها من خلال عملية التحقق. فعلى سبيل المثال، بالنسبة لمعايير وسائل الإعلام، توفر جميع السلطات التنظيمية لوسائل الإعلام مجموعة من المتطلبات المتعلقة بالمحتوى المرتبة بالعمر كما أن مقدمي خدمات الإنترنت مطالبون بتكييف المستودعات وتطبيق المبادئ التوجيهية على عرض المحتوى الخاص بهم. انظر Ofcom في المملكة المتحدة وCSA في فرنسا وAGCOM في إيطاليا.
	توفير أدوات إبلاغ واضحة وتطوير عملية متابعة الإبلاغ عن المحتوى والاتصال غير المناسبين وسوء الاستخدام، وتقديم تعليقات مفصلة لمستعملي الخدمة بشأن عملية الإبلاغ.
	ضمان الرقابة المسبقة على الفضاءات التفاعلية المصممة للأطفال والشباب بطرق تتفق مع حقوق الأطفال في الخصوصية وقدراتهم المتطورة. ويمكن أن تشجع الرقابة الفعالة على إنشاء محيط لا يُقبل فيه التسلط والتحرش. ويشمل السلوك غير المقبول ما يلي: • نشر تعليقات مزعجة أو مهددة على ملف شخص ما؛ • إعداد هويات مزيفة أو مواقع كراهية لإذلال الضحية؛ • إرسال رسائل ومرفقات متسلسلة بنية الإيذاء؛ • اختراق حساب شخص ما لإرسال رسائل مسيئة للآخرين.
	اتخاذ احتياطات خاصة مع الموظفين والمتعاونين الذين يعملون مع الأطفال والشباب، الذين قد يتطلب الأمر فيما يخصهم إجراء فحص أولي للسجل الجنائي لدى سلطات الشرطة.
	إحالة أي حادث من حوادث الاستمالة المشتبه بها على الفور إلى فريق الإدارة التنفيذية عبر الإنترنت أو التفاعلي المسؤول عن إبلاغ السلطات المختصة بذلك: • تقديم تقرير عن الاستمالة إلى فريق الإدارة التنفيذية وإلى مدير سياسة حماية الطفل المعيّن، حيثما أمكن؛ • تمكين المستعملين من الإبلاغ عن حوادث الاستمالة المشبه بها إلى السلطات مباشرة؛ • تحديد إمكانية الاتصال المباشر من خلال عناوين البريد الإلكتروني للإنذار والإبلاغ.

تهيئة بيئة على الخط أكثر أماناً وملاءمة للأعمار **(تابع)**	إعطاء الأولوية لسلامة ورفاهية الطفل في جميع الأوقات. التصرف دائماً في إطار الحدود المهنية وضمان أن يكون كل اتصال مع الأطفال ضرورياً للخدمة أو البرنامج أو الحدث أو النشاط أو المشروع. عدم تحمل المسؤولية الكاملة عن الطفل. وإذا كان الطفل بحاجة إلى الرعاية، تنبيه الآباء أو الوصي أو المرافق. الاستماع إلى الأطفال واحترامهم في جميع الأوقات. وإذا كان أي يشخص يتصرف بشكل غير لائق حول الأطفال، الإبلاغ عن السلوك إلى المسؤول المحلي عن حماية الطفل.
	إنشاء مجموعة واضحة من القواعد التي يتم وضعها بشكل بارز وتجسيد النقاط الرئيسية المستمدة من شروط الخدمة والمبادئ التوجيهية للاستخدام المقبول. وينبغي أن تحدد لغة سهلة الاستعمال لهذه القواعد ما يلي: • طبيعة الخدمة وما هو متوقع من مستعمليها؛ • ما هو مقبول وما هو غير مقبول من حيث المحتوى والسلوك واللغة، بالإضافة إلى حظر الاستخدام غير القانوني؛ • العواقب التي تتناسب مع الانتهاك، مثل الإبلاغ إلى جهاز إنفاذ القانون أو تعليق حساب المستعمل.
	تسهيل عملية إبلاغ العملاء عن المخاوف المتعلقة بإساءة الاستخدام إلى خدمة العملاء، مع وجود عمليات قياسية وسهلة المنال للتعامل مع مختلف المخاوف، مثل تلقي اتصالات غير مرغوب فيها (مثل الرسائل الاقتحامية القائمة على الرسائل النصية القصيرة).
	التمتع بالشفافية وتزويد العملاء بمعلومات واضحة عن طبيعة الخدمات المقدمة من قبيل: • نوع المحتوى/الخدمة والتكاليف؛ • الحد الأدنى للسن المطلوب للنفاذ؛ • توافر الرقابة الأبوية، بما في ذلك ما تغطيه الرقابة (مثل الشبكة) أو ما لا تغطيه (مثل Wi Fi) والتدريب على كيفية استخدامها؛ • نوع معلومات المستعمل المجمعة وكيفية استخدامها.
	تعزيز خدمات الدعم التي تمكّن الأطفال والشباب من الإبلاغ عن حالات الاعتداء أو الاستغلال والتماس الدعم (انظر مثلاً المنظمة الدولية لخطوط مساعدة الأطفال)
تثقيف الأطفال والمربين والمعلمين بشأن سلامة الأطفال واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكلٍ مسؤول	يمكن للصناعة أن تكمل التدابير التقنية بأنشطة تعليمية وتمكينية من خلال اتخاذ الإجراءات التالية:
	وصف المحتوى المتاح والرقابة الأبوية أو إعدادات السلامة الأسرية المقابلة وصفاً واضحاً. جعل اللغة والمصطلحات سهلة الوصول، ومرئية، وواضحة وملائمة لجميع المستعملين، بما في ذلك الأطفال، والآباء، ومقدمو الرعاية، لا سيما فيما يتعلق بالأحكام والشروط، والتكاليف التي ينطوي عليها استخدام المحتوى أو الخدمات، وسياسات الخصوصية، ومعلومات السلامة وآليات الإبلاغ.
	تثقيف العملاء حول كيفية إدارة المخاوف المتعلقة باستخدام الإنترنت، بما في ذلك الرسائل الاقتحامية، وسرقة البيانات والاتصال غير الملائم مثل التسلط والاستمالة ووصف الإجراءات التي يمكن للعملاء اتخاذها وكيف يمكنهم إثارة المخاوف بشأن الاستخدام غير اللائق.
	وضع آليات وتثقيف الآباء لكي يشاركوا في أنشطة أطفالهم وشبابهم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولا سيما أنشطة الأطفال الأصغر سناً، وذلك مثلاً بتمكين الآباء من مراجعة إعدادات الخصوصية لدى الأطفال والشباب.
	التعاون مع الحكومة والمعلمين لبناء قدرات الآباء كي يدعموا أطفالهم وشبابهم ويتحدثوا إليهم بوصفهم مواطنين رقميين ومستعملين مسؤولين لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
	توفير مواد تعليمية، استناداً إلى السياق المحلي، لاستخدامها في المدارس والمنازل من أجل تعزيز استخدام الأطفال والشباب لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتنمية التفكير النقدي لتمكينهم من التصرف بأمان ومسؤولية عند استعمال خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

تثقيف الأطفال والمربين والمعلمين بشأن سلامة الأطفال واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكلٍ مسؤول (*تابع*)	دعم العملاء من خلال نشر مبادئ توجيهية بشأن سلامة الأسرة على الإنترنت تشجع الآباء ومقدمي الرعاية على ما يلي: • التعرّف على المنتجات والخدمات التي يستعملها الأطفال والشباب؛ • ضمان استخدام الأطفال والشباب للأجهزة الإلكترونية بشكل معتدل كجزء من نمط حياة صحي ومتوازن؛ • إيلاء اهتمام وثيق لسلوك الأطفال والشباب من أجل تحديد التغيرات التي قد تشير إلى التسلط السيبراني أو التحرش.
	تزويد الآباء بالمعلومات اللازمة لفهم كيفية استخدام أطفالهم وشبابهم لخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ومعالجة القضايا المتصلة بالمحتوى والسلوك الضارين، وتزويدهم بالمعدات لإرشاد الأطفال والشباب بخصوص الاستخدام المسؤول. ويمكن تيسير ذلك من خلال استخدام الأدوات والتفاعلات مع المناطق التعليمية لتوفير مناهج دراسية بشأن السلامة على الإنترنت للأطفال ومواد تعليمية للآباء.
استخدام التقدم التكنولوجي لحماية الأطفال وتعليمهم	يمكن للذكاء الاصطناعي الذي يحافظ على الخصوصية، والذي يفهم النصوص والصور والمحادثات والسياسات، أن يكتشف ويعالج مجموعة من الأضرار والتهديدات عبر الإنترنت، وأن يستخدم تلك المعلومات لتمكين الأطفال وتثقيفهم من أجل التعامل معها. ويمكن لذلك، عند تنفيذه ضمن بيئة الأجهزة الذكية، أن يحمي بيانات الشباب وخصوصيتهم مع استمرار دعمهم.
	يمكن أن تقوم الخدمة العامة ووسائل الإعلام الوطنية بدور أساسي من خلال عروض برامجها (خارج الإنترنت وعبر الإنترنت) لتثقيف الآباء والأطفال وتوعيتهم بالمخاطر والفرص التي ينطوي عليها عالم الإنترنت.
تعزيز التكنولوجيا الرقمية كوسيلة لزيادة المشاركة المدنية	يمكن للصناعة أن تشجع الأطفال والشباب وتمكّنهم من خلال دعم حقهم في المشاركة من خلال الإجراءات التالية:
	توفير معلومات بشأن خدمة لتسليط الضوء على الفوائد التي يحصل عليها الأطفال من خلال التصرف بشكل جيد ومسؤول، مثل استعمال الخدمة لأغراض إبداعية.
	وضع إجراءات مكتوبة تضمن التنفيذ المتسق للسياسات والعمليات التي تحمي حرية التعبير لجميع المستعملين، بمن فيهم الأطفال والشباب، إلى جانب توثيق الامتثال لهذه السياسات.
	تجنب الإفراط في حجب المحتوى المشروع والمناسب للتنمية. وبغية ضمان عدم إساءة استخدام طلبات وأدوات الترشيح لتقييد نفاذ الأطفال والشباب إلى المعلومات، ينبغي ضمان الشفافية حول المحتوى المحظور وإنشاء عملية للمستعملين للإبلاغ عن الحجب غير المقصود. وينبغي أن تكون هذه العملية متاحة لجميع المستهلكين، بما في ذلك مديرو المواقع. وينبغي أن توفر أي عملية إبلاغ شروط خدمة واضحة ومسؤولة ومحكمة.
	تطوير منصات إلكترونية تعزز حق الأطفال والشباب في التعبير عن أنفسهم؛ وتسهيل مشاركتهم في الحياة العامة؛ وتشجيع تعاونهم وريادة الأعمال والمشاركة المدنية.
	تطوير المحتوى التعليمي للأطفال والشباب الذي يشجع على التعلم والتفكير الإبداعي وحل المشاكل.
	تعزيز الإلمام بالمعارف الرقمية، وبناء القدرات ومهارات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتمكين الأطفال والشباب، لا سيما في المناطق الريفية والمناطق المحرومة، من الاستفادة من موارد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمشاركة الكاملة بأمان في العالمي الرقمي.
	التعاون مع المجتمع المدني المحلي والحكومة المحلية بشأن الأولويات الوطنية والمحلية لتوسيع نطاق النفاذ الشامل والعادل إلى منصات وأجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والبنية التحتية الأساسية لدعمها.

تعزيز التكنولوجيا الرقمية كوسيلة لزيادة المشاركة المدنية ***(تابع)***	إعلام العملاء وإشراكهم، بما في ذلك الآباء ومقدمو الرعاية والأطفال والشباب بشأن الخدمات المقدمة مثل: • نوع المحتوى والرقابة الأبوية المقابلة؛ • آليات الإبلاغ عن حالات إساءة الاستخدام وإساءة الاستغلال والمحتوى غير اللائق أو غير القانوني؛ • إجراءات متابعة التقارير؛ • أنواع الخدمات المقيّدة بالعمر؛ • الاستخدام الآمن والمسؤول لخدمات تفاعلية "بعلامات تجارية خاصة بها".
	الانخراط في القضايا الأوسع بشأن المواطنة الرقمية الآمنة والمسؤولة، مثل السمعة على الإنترنت والبصمة الرقمية والمحتوى الضار والاستمالة. النظر في إقامة شراكات مع الخبراء المحليين مثل المنظمات غير الحكومية المعنية بالأطفال، والجمعيات الخيرية والمجموعات الأبوية، للمساعدة في تشكيل رسالة الشركة والوصول إلى الجمهور المستهدف.
	وإذا كانت الأعمال التجارية تعمل بالفعل مع الأطفال أو المدارس، مثلاً من خلال برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات، ينبغي التحقق من إمكانية توسيع نطاق هذه المشاركة لتشمل تثقيف وإشراك الأطفال والشباب **والمعلمين** بشأن رسائل حماية الأطفال على الإنترنت.
الاستثمار في البحوث	الاستثمار في البحوث القائمة على الأدلة والتحليل المتعمق للتكنولوجيات الرقمية، وتأثير التكنولوجيا على الأطفال وحماية الطفل واعتبارات حقوق الطفل فيما يتعلق بالبيئة الرقمية، لدمج أنظمة الحماية عبر الإنترنت في الخدمات التي يستعملها الأطفال والشباب والتوصل إلى فهم أفضل لأنواع التدخلات الأكثر فعالية في تحسين تجارب الأطفال على الإنترنت.

تصنيف شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

على الرغم من أن هذه المبادئ التوجيهية للاتحاد موجهة إلى صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ككل، من المهم الاعتراف بأن الخدمات التي تقدمها شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والطرق التي تعمل بها والمخططات التنظيمية التي تعمل في ظلها، ونطاق عروضها وحجمها مختلفة جداً. ويمكن لأي شركة تكنولوجيا تستهدف منتجاتها وخدماتها الأطفال بشكل مباشر أو غير مباشر أن تستفيد من المبادئ العامة المبينة في وقت سابق ويمكن أن تكيفها استناداً إلى مجال عملها المحدد. والفكرة الأساسية هي دعم صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوجيهها في اتخاذ التدابير الصحيحة لحماية الأطفال على الإنترنت بشكل أفضل من مخاطر التعرض للضرر مع تمكينهم من الإبحار في عالم الإنترنت بأفضل طريقة ممكنة. وسيساعد التصنيف أدناه في توفير فهم واضح لبعض الجماهير المستهدفة وكيفية احتوائها في القوائم المرجعية المبينة في القسم التالي. ويرجى ملاحظة أن هذه ليست سوى بعض فئات الأمثلة المحددة وأنها ليست شاملة:

(أ) مقدمو خدمات الإنترنت، بما في ذلك من خلال خدمات النطاق العريض الثابت أو خدمات البيانات الخلوية لمشغلي الشبكات المتنقلة: على الرغم من أن هذا يمثل عموماً الخدمات المقدمة على المدى الطويل للعملاء المشتركين، من الممكن أيضاً توسيع نطاقه ليشمل الشركات التي توفر النقاط الساخنة Wi-Fi العامة المجانية أو المدفوعة.

(ب) منصات التواصل/المراسلة الاجتماعية ومنصات الألعاب الإلكترونية.

(ج) مصنعو الأجهزة والبرامج مثل موردي الأجهزة المحمولة بما في ذلك الهواتف المحمولة، ولوحات الألعاب، والأجهزة المنزلية القائمة على المساعدة الصوتية، وإنترنت الأشياء والألعاب الذكية الموصولة بالإنترنت الخاصة بالأطفال.

(د) الشركات التي تقدم الوسائط الرقمية (منشئو المحتوى الذين يوفرون النفاذ إلى المحتوى أو يستضيفونه).

(هـ) الشركات التي تقدم خدمات البث، بما في ذلك البث المباشر.

(و) الشركات التي تقدم خدمات تخزين الملفات الرقمية، ومقدمو الخدمات القائمة على الحوسبة السحابية.

5 القوائم المرجعية المحددة

يكمّل هذا الفصل القائمة المرجعية العامة السابقة المتعلقة بالصناعة من خلال تقديم توصيات للشركات التي تقدم خدمات ذات ميزات محددة فيما يخص احترام حقوق الطفل على الإنترنت ودعمها. وتبين القوائم المرجعية المحددة التالية طرقاً لتكملة المبادئ والنهج المشتركة الواردة في الجدول 1، حيث تنطبق على خدمات مختلفة وبالتالي ينبغي مراعاتها بالإضافة إلى الخطوات الواردة في الجدول 1.

الميزات الموضحة هنا شاملة ويمكن أن تكون العديد من القوائم المرجعية المحددة ذات صلة بنفس الشركة.

تُنظم القوائم المرجعية المحددة التالية بحسب المجالات الرئيسية نفسها وتحيل إليها مثل المبادئ التوجيهية العامة الواردة في الجدول 1. وقد تم وضع كل قائمة من القوائم المرجعية بالتعاون مع المساهمين الرئيسيين ونتيجة لذلك، هناك اختلافات طفيفة في الجداول.

1.5 الميزة A: توفير خدمات التوصيلية وتخزين البيانات واستضافتها

النفاذ إلى الإنترنت أمر أساسي لإعمال حقوق الطفل، ويمكن للتوصيلية أن تفتح عالماً كاملاً أمام الأطفال. ولدى مقدمي خدمات التوصيلية وتخزين البيانات واستضافتها فرص هائلة لبناء السلامة والخصوصية في عروضهم للأطفال والشباب. وتتناول هذه الميزة، من بين أمور أخرى، مشغلي الشبكات المتنقلة ومقدمي خدمات الإنترنت وأنظمة تخزين البيانات وخدمات الاستضافة.

ويتيح مشغلو الشبكات المتنقلة إمكانية النفاذ إلى الإنترنت ويقدمون مجموعة من خدمات البيانات الخاصة بالهواتف المحمولة. وقد وقّع العديد من المشغلين بالفعل على مدونات ممارسات حماية الأطفال على الإنترنت ويقدمون مجموعة من الأدوات وموارد المعلومات لدعم التزاماتهم.

ويعمل معظم مقدمي خدمات الإنترنت كقناة توفر النفاذ إلى الإنترنت وعبرها، وكمستودع للبيانات من خلال استضافتها، ووضعها في ذاكرة مخبأة وتخزينها ونتيجة لذلك، كانوا يتحملون مسؤولية رئيسية عن حماية الأطفال على الإنترنت.

النفاذ إلى الإنترنت في الأماكن العامة

أصبح من الشائع على نحو متزايد بالنسبة للبلديات وتجار التجزئة وشركات النقل وسلاسل الفنادق وغيرها من الشركات والمنظمات توفير النفاذ إلى الإنترنت عبر النقاط الساخنة Wi-Fi. وعادة ما يكون هذا النفاذ مجاناً أو مقدماً بأقل تكلفة وأحياناً بحد أدنى من إجراءات تسجيل الدخول كخدمة عامة، أو من جانب شركة ما لاجتذاب الزبائن إلى مبانيها أو إقناع المزيد من الناس باستعمال خدماتها.

وتعزيز شبكة Wi-Fi طريقة فعالة لضمان توافر الإنترنت في منطقة معينة. ومع ذلك، ينبغي توخي الحذر عندما يكون النفاذ متاحاً في الأماكن العامة حيث يُحتمل أن يوجد بها أطفال بصورة منتظمة. ويجب على المستعملين أن يضعوا في اعتبارهم حقيقة أن إشارات Wi-Fi قد تكون متاحة للمارة وأن بيانات المستعمل قد تكون عرضة للخطر. وبالتالي لن يتمكن مزود خدمة Wi-Fi دائماً من دعم استخدام توصيل الإنترنت الذي قدمه أو الإشراف عليه، ولذلك، يتعين على المستعلمين اتخاذ الاحتياطات اللازمة لعدم تشارك المعلومات الحساسة عبر شبكة Wi-Fi المتاحة للجمهور.

وفي الأماكن العامة، قد يرغب موردو خدمات Wi-Fi في النظر في اتخاذ تدابير إضافية لحماية الأطفال والشباب، من قبيل:

- منع النفاذ مسبقاً إلى عناوين الويب المعروف أنها تحتوي على محتوى غير لائق لجمهور عريض، بالإضافة إلى جهودهم الرامية إلى منع النفاذ إلى مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال.
- تضمين بنود في شروط وأحكام الاستعمال تمنع استعمال خدمات Wi-Fi للنفاذ إلى أو عرض أي مواد قد تكون غير مناسبة في بيئة يوجد بها أطفال. وينبغي أن تشمل الأحكام والشروط أيضاً آليات واضحة فيما يتعلق بعواقب انتهاك هذه القواعد.

- اتخاذ جميع التدابير اللازمة للحماية من النفاذ غير المصرح به الذي قد يؤدي إلى التلاعب بالبيانات الشخصية أو فقدانها.
- تركيب مراشيح في نظام Wi-Fi لتعزيز السياسة المتعلقة بالمواد غير الملائمة.
- توفير إجراءات وبرمجيات للإرشاد وإتاحة الرقابة الأبوية الاختيارية المتصلة بنفاذ الأطفال والشباب إلى محتوى الإنترنت.

الممارسة الجيدة: تنص لوائح الاتصالات في معظم الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي، على سبيل المثال، على أن يُحدد النفاذ إلى الشبكة من خلال بطاقات SIM الفردية أو غيرها من أدوات تحديد الهوية.

يقدم الجدول 2 إرشادات لمقدمي خدمات التوصيلية وتخزين البيانات والاستضافة بشأن الإجراءات التي يمكنهم اتخاذها لتعزيز حماية الأطفال على الإنترنت ومشاركتهم.

الجدول 2: القائمة المرجعية لحماية الأطفال على الإنترنت من أجل الميزة A: تقديم خدمات التوصيلية والبيانات وأجهزة الاستضافة

دمج الاعتبارات الخاصة بحقوق الطفل في جميع السياسات المؤسسية والعمليات الإدارية المناسبة	يمكن لمقدمي خدمات التوصيلية وتخزين البيانات واستضافتها تحديد الآثار الضارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على حقوق الأطفال والشباب، ومنعها والتخفيف من حدتها، وتحديد الفرص المتاحة لدعم النهوض بحقوق الأطفال والشباب.
	انظر المبادئ التوجيهية العامة الواردة في الجدول 1.
وضع عمليات قياسية للتعامل مع مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال (CSAM)	يمكن لمقدمي خدمات التوصيلية وتخزين البيانات واستضافتها، أن تؤدي، بالتعاون مع الحكومات ووكالات إنفاذ القانون والمجتمع المدني ومنظمات الخطوط الساخنة، دوراً رئيسياً في مكافحة مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال باتخاذ الإجراءات التالية:
	التعاون مع الحكومات ووكالات إنفاذ القانون والمجتمع المدني ومنظمات الخطوط الساخنة، للتعامل بفعالية مع مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال وإبلاغ السلطات المختصة بها. وإذا لم يتم بالفعل إقامة علاقة مع وكالات إنفاذ القانون والخطوط الساخنة، فينبغي التعاون معها لتطوير العمليات معاً. وقد يوفر مقدمو خدمات التوصيلية أو تخزين البيانات أو استضافتها أيضاً التدريب على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأغراض إنفاذ القانون. إذا كانت الشركة تعمل في أسواق ذات إشراف قانوني وإنفاذ قانوني أقل تطوراً لهذه المسألة، فيمكنها إحالة الراغبين في تقديم تقارير إلى الرابطة الدولية للخطوط الساخنة على الإنترنت (INHOPE) حيث يمكن تقديم التقارير إلى أي خط ساخن دولي.
	النظر في نشر قوائم حظر عناوين URL أو مواقع إلكترونية معترف بها دولياً تضعها السلطات المختصة (مثل هيئة إنفاذ القانون الوطنية أو الخط الساخن، أو Cybertip Canada أو الإنتربول أو مؤسسة مراقبة الإنترنت)، لجعل من الصعب على المستعملين النفاذ إلى مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال المحددة.
	تطوير عمليات الإشعار والإزالة والإبلاغ، وربط التقارير المتعلقة بالاعتداء بتلك العمليات ذات اتفاق الخدمة العامة بشأن إجراءات الاستجابة وأوقات الإزالة. انظر، على سبيل المثال، دليل اليونيسيف ورابطة GSMA بشأن سياسات وممارسات الإشعار والإزالة.
	إنشاء آلية للإبلاغ تتضمن معلومات واضحة عن استخدامها من خلال مثلاً تقديم إرشادات بشأن المحتوى غير القانوني والسلوك الواجب الإبلاغ عنه وتوضيح المواد التي لا يمكن إرفاقها بالتقرير من أجل تجنب المزيد من التوزيع على الويب.
	دعم إنفاذ القانون في حالة إجراء تحقيقات جنائية من خلال أنشطة مثل الحصول على أدلة. استعمال شروط وأحكام الخدمة لحظر استعمال الخدمات تحديداً لتخزين مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال أو تشاركها أو توزيعها. ضمان أن تنص هذه الشروط بوضوح على أنه لن يُقبل بمواد الاعتداء الجنسي على الأطفال. ضمان أن تنص شروط وأحكام الخدمة على أن تتعاون الشركة بشكل تام مع تحقيقات إنفاذ القانون في حالة اكتشاف مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال أو الإبلاغ عنها.

وضع عمليات قياسية للتعامل مع مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال (CSAM) ***(تابع)***	يوجد حالياً حلان للإبلاغ عن مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال على الإنترنت على الصعيد الوطني: الخطوط الساخنة وبوابات الإبلاغ. ويمكن الاطلاع على قائمة كاملة محدثة بجميع الخطوط الساخنة والبوابات القائمة في رابطة INHOPE. الخطوط الساخنة: إذا لم يكن خط ساخن وطني متاحاً، تُستكشف فرص إعداد خط ساخن (انظر دليل الخطوط الساخنة GSMA INHOPE من أجل مجموعة من الخيارات، بما في ذلك العمل مع INHOPE ومؤسسة INHOPE). تتاح نسخة تفاعلية من دليل GSMA INHOPE تقدم إرشادات بشأن كيفية تطوير العمليات الداخلية لموظفي رعاية العملاء لتقديم تقارير عن المحتوى المشكوك فيه إلى أجهزة إنفاذ القانون ومؤسسة INHOPE. بوابات الإبلاغ: تقدم مؤسسة مراقبة الإنترنت حل بوابة الإبلاغ الذي يسمح لمستعملي الإنترنت في البلدان والدول التي ليس لديها خطوط ساخنة، بالإبلاغ عن الصور ومقاطع الفيديو حول الاعتداء الجنسي على الأطفال المشتبه بها إلى مؤسسة مراقبة الإنترنت مباشرة من خلال صفحة بوابة مخصصة على الإنترنت.
	بالنسبة لشركات توريد خدمات التوصيلية وتخزين البيانات واستضافتها التي تنطوي خدماتها على استضافة المحتوى نوعاً ما (كثير منها ليست كذلك)، يجب تنفيذ عمليات الإشعار والإزالة.
تهيئة بيئة على الخط أكثر أماناً وملاءمة للأعمار	يمكن لموردي خدمات التوصيلية وتخزين البيانات واستضافتها المساعدة في تهيئة بيئة رقمية أكثر أماناً وأكثر متعة للأطفال من جميع الأعمار من خلال اتخاذ الإجراءات التالية:
	ينبغي أن ينظر موردو خدمات تخزين/استضافة البيانات في عرض وظيفة الإبلاغ في جميع صفحات وخدمات الويب، وتطوير وتوثيق عمليات واضحة لإدارة تقارير الاعتداء أو الانتهاكات الأخرى للشروط والأحكام بسرعة.
	يجب على موردي خدمات التوصيلية تقديم ضوابط تقنية ذات علامة تجارية خاصة بها أو الإشارة إلى توافر الأدوات التي يضعها مقدمو الخدمات المتخصصون والمناسبة للخدمات المقدمة ويسهل على المستعملين النهائيين تنفيذها وتوفير إمكانية حظر أو ترشيح النفاذ إلى الإنترنت من خلال شبكات الشركة. توفير آليات مناسبة للتحقق من العمر إذا كانت الشركة تقدم محتوى أو خدمات (بما في ذلك خدمات العلامة التجارية الخاصة أو خدمات الطرف الثالث التي تروج لها الشركة)، تكون قانونية أو مناسبة فقط للمستعملين البالغين (مثل ألعاب معينة، ألعاب اليانصيب).
تثقيف الأطفال والمربين والمعلمين بشأن سلامة الأطفال واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكلٍ مسؤول	ينبغي أن يردد مقدمو خدمات التوصيل وتخزين البيانات واستضافتها الرسائل الرئيسية من الأحكام والشروط ضمن المبادئ التوجيهية المجتمعية المكتوبة بلغة سهلة الاستعمال لدعم الأطفال وآبائهم ومقدمي الرعاية. وتضمين تذكيرات حول مواضيع مثل نوع المحتوى الذي يعتبر غير لائق ضمن الخدمة نفسها، عند نقطة تحميل المحتوى.
	تزويد الأطفال والشباب بمعلومات عن استخدام الإنترنت بشكل أكثر أماناً. النظر في طرق مبتكرة لتعزيز الرسائل الرئيسية على النحو التالي: "لا تشارك أبداً أي بيانات اتصال، بما في ذلك موقعك الفعلي ورقم هاتفك، مع أي شخص لا تعرفه." "لا توافق أبداً على الاجتماع مع أي شخص قابلته عبر الإنترنت دون استشارة شخص بالغ أولاً. أخبر دائماً صديقاً موثوقاً به عن مكان وجودك." "لا ترد على رسائل التسلط أو الرسائل البذيئة أو المسيئة. ولكن احفظ الأدلة – لا تحذف الرسالة." "أخبر شخصاً بالغاً أو صديقاً إذا كنت غير مرتاح أو مستاءً من شيء ما أو شخص ما." "لا تعطي كلمة السر الخاصة بحسابك أو اسم المستعمل! كن على علم بأن الأشخاص الآخرين عبر الإنترنت قد يقدمون معلومات خاطئة لإقناعك بتشارك معلوماتك الخاصة."
	يمكن لمقدمي الخدمات الدخول في شراكة مع المنظمات التي تتمتع بمكانة جيدة لتعليم الأطفال ودعمهم بشأن استخدام الإنترنت بشكل أكثر أماناً والقضايا ذات الصلة. انظر الدليل العملي للرابطة الدولية لخطوط مساعدة الأطفال ورابطة GSMA من أجل خطوط مساعدة الأطفال ومشغلي الشبكات المتنقلة: العمل معاً لحماية حقوق الطفل للاطلاع على أمثلة.

تعزيز التكنولوجيا الرقمية كواسطة لزيادة المشاركة المدنية	*انظر المبادئ التوجيهية العامة الواردة في الجدول 1.*

2.5 الميزة B: عرض محتوى رقمي محفوظ

توفر الإنترنت جميع أنواع المحتوى والأنشطة، يستهدف الكثير منها الأطفال والشباب. وللخدمات التي تقدم محتوى محفوظاً من الناحية التحريرية فرص هائلة لبناء الأمان والخصوصية في عروضها الموجهة للأطفال والشباب.

وتتعلق ميزة الخدمة هذه بالشركات التي تنشئ المحتوى الخاص بها وتلك التي تتيح النفاذ إلى المحتوى الرقمي على السواء. وتشير إلى جملة أمور منها خدمات الأنباء والبث الإذاعي متعدد الوسائط، والبث الإذاعي الوطني والعام وصناعة الألعاب.

ويقدم الجدول 3 إرشادات لموردي الخدمات الذين يقدمون محتوى محفوظاً من الناحية التحريرية بشأن السياسات والإجراءات التي يمكنهم اتخاذها لتعزيز حماية الأطفال ومشاركتهم عبر الإنترنت.

الجدول 3: القائمة المرجعية لحماية الأطفال على الإنترنت من أجل الميزة B: عرض محتوى رقمي محفوظ

دمج الاعتبارات الخاصة بحقوق الطفل في جميع السياسات المؤسسية والعمليات الإدارية المناسبة	يمكن للخدمات التي توفر محتوى رقمياً محفوظاً أن تساعد في تحديد الآثار الضارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على حقوق الأطفال والشباب، ومنعها والتخفيف من حدتها، وتحديد الفرص المتاحة لدعم النهوض بحقوق الأطفال والشباب من خلال اتخاذ الإجراءات التالية. وضع سياسات تصون رفاهية الأطفال والشباب الذين يساهمون في المحتوى عبر الإنترنت لمراعاة الرفاهية الجسدية والعاطفية وكرامة الأشخاص دون سن 18 الذين يشاركون في البرامج والأفلام والألعاب والأخبار وما إلى ذلك، بغض النظر عن الموافقة التي قد يكون قدمها أحد الوالدين أو شخص بالغ آخر.
وضع عمليات قياسية للتعامل مع مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال (CSAM)	بالتعاون مع الحكومات ووكالات إنفاذ القانون والمجتمع المدني ومنظمات الخطوط الساخنة، يمكن للشركات التي تقدم محتوى رقمياً محفوظاً أن تقوم بدور رئيسي في مكافحة مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال من خلال الإجراءات التالية: في حالات مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال، من خلال مزايا "التعليق" أو "المراجعة" مثلاً حيث يتمتع المستعملون بالقدرة على تحميل المحتوى، ينبغي للموظفين الاتصال بفريق الإدارة التنفيذية المسؤول عن إبلاغ السلطات المختصة بهذه المواد. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي أن يقوموا بما يلي: • تنبيه وكالات إنفاذ القانون الوطنية على الفور؛ • تنبيه مديرهم وإبلاغ مدير سياسة حماية الأطفال بالمواد؛ • الاتصال بخدمة التحقيق الداخلي عن طريق الهاتف أو بالبريد الإلكتروني مع تقديم تفاصيل الحادث وطلب المشورة؛ • انتظار المشورة من الوكالة المعنية قبل حذف المواد أو حفظها في مساحة مشتركة أو إعادة توجيهها.

وضع عمليات قياسية للتعامل مع مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال (CSAM) *(تابع)*	إذا تم تحديد المواد، ينبغي إبلاغها مباشرة إلى منظمة متخصصة في مجال سلامة الإنترنت تقوم بتشغيل نظام خط ساخن للإبلاغ من أجل أفراد الجمهور ومهنيي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للإبلاغ عن أشكال محددة من المحتوى الذي يُحتمل أن يكون غير قانوني على الإنترنت. فعلى سبيل المثال، أصدرت هيئة الإذاعة البريطانية، استناداً إلى سياساتها لحماية الطفل وصونه، توجيهات تحريرية بشأن التفاعل مع الأطفال والشباب على الإنترنت. ووضعت المزيد من القوائم المرجعية ومدونات قواعد السلوك للعمل مع الأطفال والشباب على الإنترنت، والتي تشمل أيضاً المتعاقدين من الباطن ومقدمي الخدمات الخارجيين. وتتناول سياسة مكتب Ofcom بشأن حماية الأطفال في المملكة المتحدة المحتوى عبر الإنترنت، والأجهزة المتنقلة ووحدات الألعاب بشكل منفصل. تنفيذ استراتيجية تصعيد سريعة وقوية إذا تم نشر مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال أو الاشتباه في سلوك غير قانوني. ولتحقيق هذه الغاية: • تزويد المستعملين بطريقة بسيطة وسهلة المنال لتنبيه مُنتج المحتوى بانتهاك أي قواعد للمجتمع عبر الإنترنت؛ • إزالة المحتوى الذي يخالف القواعد؛ • تزويد المستعملين بطريقة بسيطة وسهلة المنال لتنبيه مُنتج المحتوى بانتهاك أي قواعد للمجتمع عبر الإنترنت؛ • إزالة المحتوى الذي يخالف القواعد؛ قبل تحميل محتوى محفوظاً من الناحية التحريرية يراعي السن على أحد مواقع التواصل الاجتماعي، كن على علم بشروط وأحكام الموقع. كن حساساً لمتطلبات الحد الأدنى للسن على مواقع التواصل الاجتماعي المختلفة. وينبغي أن تتضمن أحكام وشروط كل مساحة على الإنترنت آليات واضحة للإبلاغ عن انتهاكات هذه القواعد.
تهيئة بيئة على الخط أكثر أماناً وملاءمة للأعمار	يمكن للشركات التي تقدم محتوى رقمياً محفوظاً أن تساعد في تهيئة بيئة رقمية أكثر أماناً وأكثر متعة للأطفال والشباب من جميع الأعمار باتخاذ الإجراءات التالية:
	العمل مع الجهات الأخرى في الصناعة لتطوير أنظمة تصنيف المحتوى/الأعمار التي تستند إلى معايير وطنية أو دولية مقبولة ومتوافقة مع النهج المتبعة في وسائل الإعلام المماثلة. ينبغي أن تكون تصنيفات المحتوى متسقة، حيثما أمكن، عبر المنصات الإعلامية المختلفة، وعلى سبيل المثال، فمقطع دعائي لأحد الأفلام في دار سينما وعلى هاتف ذكي سيعرض للعملاء نفس التصنيفات.
	تطوير منتجات ملائمة للأطفال ومناسبة لأعمار الأطفال والشباب تكون آمنة حسب التصميم ويكملها نظام متين للتحقق من العمر.
	لمساعدة الآباء وغيرهم على تحديد ما إذا كان المحتوى مناسباً لأعمار الأطفال والشباب، ينبغي بناء تطبيقات وخدمات في جميع الوسائط بما يتوافق مع أنظمة تصنيف المحتوى. اعتماد أساليب مناسبة للتحقق من العمر من أجل منع الأطفال والشباب من النفاذ إلى المحتوى أو المواقع أو المنتجات أو الخدمات التفاعلية التي تراعي عامل السن. تقديم نصائح وتذكيرات بخصوص طبيعة المحتوى الذي يستخدمونه وتصنيفه بحسب العمر.

تهيئة بيئة على الخط أكثر أماناً وملاءمة للأعمار **(تابع)**	قد ترغب شركة تقدم خدمات سمعية بصرية وخدمات متعددة الوسائط في توفير رقم تعرّف شخصي للمستعملين الذين يسعون إلى النفاذ إلى المحتوى الذي يمكن أن يكون ضاراً بالأطفال والشباب.
	ضمان شفافية التسعير للمنتجات والخدمات والمعلومات التي يتم جمعها بشأن المستعملين. ضمان توافق سياسات جمع البيانات مع القوانين ذات الصلة المتعلقة بخصوصية الأطفال والشباب، بما في ذلك ما إذا كانت موافقة الآباء مطلوبة قبل أن تتمكن الشركات التجارية من جمع معلومات شخصية من أو عن الطفل.
	ضمان إمكانية التعرّف بوضوح على الإعلانات أو الاتصالات التجارية بهذه الصفة. الإشراف على المحتوى المتاح على الإنترنت وتكييفه مع مجموعات المستعملين الذين من المرجح أن يدخلوا إليه، عن طريق مثلاً وضع سياسات مناسبة للإعلانات الإلكترونية الموجهة للأطفال والشباب. وإذا كان عرض المحتوى يدعم عنصراً تفاعلياً، مثل التعليق، أو المنتديات عبر الإنترنت، أو الشبكات الاجتماعية، أو منصات الألعاب، أو غرف الدردشة، أو لوحات الرسائل، ينبغي إرسال مجموعة واضحة من "قواعد المنزل" بلغة يسهل على المستهلك فهمها ضمن شروط الخدمة وإرشادات المستعمل.
	تحديد مستوى المشاركة المطلوب قبل بدء خدمة عبر الإنترنت. ينبغي ألا تقدم الخدمات التي تهدف إلى جذب الأطفال إلا المحتوى المناسب لجمهور الشباب. وفي حالة الشك، يمكن استشارة السلطات الوطنية المسؤولة عن حماية الطفل.
	توفير تسميات واضحة وواقعية للمحتوى. مراعاة إمكانية وصول المستعملين إلى محتوى غير لائق عن طريق اتباع الروابط على مواقع الجهات الخارجية التي تتجاوز صفحات المحتوى.
تثقيف الأطفال والمربين والمعلمين بشأن سلامة الأطفال واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكلٍ مسؤول	يمكن للشركات التي تقدم محتوى رقمياً محفوظاً أن تكمل التدابير التقنية بأنشطة تعليمية تمكينية للأطفال عن طريق اتخاذ الإجراءات التالية:
	تزويد العملاء بمعلومات محددة وواضحة بشأن المحتوى، مثل نوع المحتوى، والتصنيفات العمرية/القيود، واللغة القوية أو العنف وأدوات الرقابة الأبوية المقابلة المتاحة؛ وبشأن كيفية الإبلاغ عن إساءة الاستخدام والمحتوى غير اللائق أو غير القانوني، وكيفية التعامل مع التقارير. في العالم التفاعلي، يجب توفير هذه المعلومات في شكل تسميات محتوى لكل برنامج.
	تشجيع البالغين، وخاصة الآباء ومقدمي الرعاية والمربين على المشاركة في استهلاك المحتوى المتاح للأطفال والشباب على الإنترنت، حتى يتمكنوا من مساعدة وتوجيه الأطفال والشباب في اختيار المحتوى عند الشراء والمساعدة في وضع قواعد السلوك. مساعدة الأطفال (والآباء ومقدمي الرعاية) على تعلم كيفية إدارة وقت الشاشة وفهم كيفية استخدام التكنولوجيا بطريقة تشعرهم بالرضا، بما في ذلك وقت التوقف والقيام بشيء آخر.
	توفير قواعد الاستعمال بلغة واضحة وسهلة المنال تشجع الأطفال والشباب على توخي اليقظة والمسؤولية عند تصفح الإنترنت.
	إنشاء أدوات مناسبة للعمر مثل الدروس التعليمية ومراكز المساعدة. العمل مع برامج الوقاية الإلكترونية أو الشخصية والعيادات الاستشارية عند الاقتضاء. فعلى سبيل المثال، إذا كان هناك خطر من انخراط الأطفال والشباب في التكنولوجيا بشكل كبير، مما يجعل من الصعب عليهم تطوير علاقات شخصية أو المشاركة في أنشطة بدنية صحية، يمكن للموقع أن يوفر رابط اتصال بخط المساعدة أو خدمة الاستشارة. جعل معلومات السلامة مثل روابط المشورة بارزة وسهلة المنال وواضحة عندما يُحتمل أن يجتذب المحتوى عبر الإنترنت نسبة عالية من الأطفال والشباب.

تثقيف الأطفال والمربين والمعلمين بشأن سلامة الأطفال واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكلٍ مسؤول *(تابع)*	إتاحة أداة توجيه للآباء مثل أداة "الإرتاج" للتحكم في المحتوى الذي يمكن النفاذ إليه من خلال متصفح معين.
	التعاون مع الآباء للتأكد من أن المعلومات التي يتم الكشف عنها على الإنترنت حول الأطفال لا تعرّضهم للخطر. وتتطلب كيفية تحديد الأطفال في المحتوى المحفوظ تحريرياً إجراء دراسة متأنية وستختلف تبعاً للسياق. الحصول على الموافقة المسبقة للأطفال عند إظهارهم في برامج وأفلام ومقاطع فيديو وما إلى ذلك، حيثما أمكن ذلك، واحترام أي رفض للمشاركة.
تعزيز التكنولوجيا الرقمية كوسيلة لزيادة المشاركة المدنية	يمكن للشركات التي تقدم محتوى رقمياً محفوظاً أن تشجع وتمكّن الأطفال والشباب من خلال دعم حقهم في المشاركة باتخاذ الإجراءات التالية:
	تطوير و/أو تقديم مجموعة من المحتويات عالية الجودة والحافلة بالتحديات والتعليمية والممتعة والمثيرة للاهتمام التي تتناسب مع العمر وتساعد الأطفال والشباب على فهم العالم الذي يعيشون فيه. وبالإضافة إلى كونه جذاباً وقابلاً للاستعمال وموثوقاً به وآمناً، يمكن أن يساهم هذا المحتوى في النمو البدني والعقلي والاجتماعي للأطفال والشباب من خلال إتاحة فرص جديدة للترفيه والتعليم. وينبغي أن يُشجع بقوة المحتوى الذي يمكّن الأطفال من تبني التنوع ومن أن يكونوا قدوة إيجابية يُحتذى بها.

3.5 الميزة C: استضافة المحتوى الذي ينشئه المستعمل وتوصيل المستعملين

لقد مر وقت كان يسيطر فيه البالغون على عالم الإنترنت بيد أنه من الواضح الآن أن الأطفال والشباب مشاركون رئيسيون على منصات متعددة في إنشاء وتقاسم المحتوى المتزايد بشكل هائل والذي ينشئه المستعملون. وتتعلق ميزة الخدمة هذه بجملة أمور منها خدمات وسائل الإعلام الاجتماعية، والتطبيقات والمواقع الإلكترونية ذات الصلة بالإدراك الإبداعي.

ويمكن تقسيم الخدمات التي تتيح توصيل المستعملين ببعضهم البعض إلى ثلاث فئات:

- تطبيقات المراسلة أساساً
(WhatsApp ،Viber ،Telegram ،Tinder ،Line ،Groupme ،Facebook Messenger)
- خدمات الشبكات الاجتماعية أساساً التي تبحث عن المحتوى الذي ينشئه المستعمل وتستضيفه وتسمح للمستعملين بتقاسم المحتوى والتواصل داخل شبكاتهم وخارجها
(TikTok ،SnapChat ،Facebook ،Instagram).
- تطبيقات البث المباشر أساساً
(GoLive ،Twitch ،YouTube Live ،Houseparty ،Facebook Live ،BiGo Live ،Periscope).

يطلب مقدمو الخدمات حداً أدنى للسن للتسجيل في المنصات ولكن من الصعب تطبيق ذلك نظراً لاعتماد التحقق من العمر على العمر المبلغ عنه. كما أن معظم الخدمات التي تتيح توصيل المستعملين الجدد ببعضهم البعض تسمح بميزات تقاسم الموقع مما يجعل الأطفال والشباب الذين يستعملون هذه الخدمات أكثر عرضة للخطر خارج الإنترنت.

ويقدم الجدول 4 المقتبس من القواعد التي تطبقها إحدى أكبر الشبكات الاجتماعية، إرشادات لمقدمي الخدمات الذين يقومون باستضافة المحتوى الذي ينشئه المستعمل وتوصيل المستعملين الجدد، بشأن السياسات والإجراءات التي يمكنهم اتخاذها لتعزيز حماية الأطفال على الإنترنت ومشاركة الأطفال.

الجدول 4: القائمة المرجعية لحماية الأطفال على الإنترنت من أجل الميزة C: استضافة المحتوى الذي ينشئه المستعمل وتوصيل المستعملين

دمج الاعتبارات الخاصة بحقوق الطفل في جميع السياسات المؤسسية والعمليات الإدارية المناسبة	يمكن للخدمات التي تستضيف المحتوى الذي ينشئه المستعمل وتوصّل المستعملين تحديد الآثار الضارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على حقوق الأطفال والشباب ومنعها والتخفيف من حدتها، وتحديد الفرص المتاحة لدعم النهوض بحقوق الأطفال والشباب.
	انظر المبادئ التوجيهية الواردة في الجدول 1.
وضع عمليات قياسية للتعامل مع مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال (CSAM)	يمكن للخدمات التي تستضيف المحتوى الذي ينشئه المستعمل وتوصّل المستعملين، أن تؤدي، بالتعاون مع الحكومات ووكالات إنفاذ القانون والمجتمع المدني ومنظمات الخطوط الساخنة، دوراً رئيسياً في مكافحة مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال باتخاذ الإجراءات التالية:
	وضع إجراءات من أجل جميع المواقع لتقديم المساعدة الفورية إلى وكالات إنفاذ القانون أثناء حالات الطوارئ والاستفسارات الروتينية.
	تحديد أن الشركات ستتعاون بشكل كامل مع تحقيقات إنفاذ القانون في حالة الإبلاغ عن المحتوى غير القانوني أو اكتشافه وملاحظة التفاصيل المتعلقة بالعقوبات مثل الغرامات أو إلغاء امتيازات الفوترة.
	العمل مع الوظائف الداخلية مثل خدمة العملاء، ومنع الاحتيال والأمن لضمان أن تتمكن الشركة من تقديم تقارير عن محتوى غير قانوني مشتبه به إلى وكالة إنفاذ القانون والخطوط الساخنة مباشرة. ومن الناحية المثالية، ينبغي القيام بذلك بطريقة لا تعرّض الموظفين المعنيين مباشرة للمحتوى الضار ولا تعيد إيذاء الأطفال/الأطفال والشباب المتضررين. ولمعالجة الحالات التي قد يتعرض فيها الموظفون لمواد مسيئة، ينبغي تنفيذ سياسة أو برنامج لدعم مرونة الموظفين وسلامتهم ورفاهيتهم.
	استعمال شروط وأحكام الخدمة لمنع المحتوى والسلوك غير القانونيين مع إبراز ما يلي: • لن يتم التسامح مع المحتوى الضار، بما في ذلك الاستمالة المشتبه بها للأطفال بقصد الاعتداء بالاتصال الفعلي أو دون اتصال. • لن يتم التسامح مع المحتوى غير القانوني، بما في ذلك تحميل مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال أو نشرها بشكل أكبر؛ • ستحيل الشركة إلى تحقيقات إنفاذ القانون وتتعاون معها على نحو تام في حالة الإبلاغ عن محتوى غير قانوني أو أي انتهاك لسياسة حماية الطفل أو اكتشافهما.
	توثيق ممارسات الشركة للتعامل مع مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال بدءاً من المراقبة إلى نقل المحتوى والتخلص منه نهائياً. وإدراج قائمة بجميع الموظفين المسؤولين عن التعامل مع المواد في الوثائق.
	اعتماد سياسات تتعلق بملكية المحتوى الذي ينشئه المستعمل، بما في ذلك خيار إزالة هذا المحتوى بناءً على طلب المستعمل. إزالة المحتوى الذي ينتهك سياسات مقدم الخدمة وتنبيه المستعمل الذي قام بنشره بشأن الانتهاك.
	توضيح أن عدم امتثال المستعمل لسياسات الاستعمال المقبول سيكون له عواقب تشمل ما يلي: • إزالة المحتوى، تعليق أو إغلاق حساب المستعمل؛ • إلغاء قدرته على تقاسم أنواع معينة من المحتوى أو استخدام ميزات معينة؛ • منعه من الاتصال بالأطفال؛ • إحالة القضايا إلى جهاز إنفاذ القانون.

وضع عمليات قياسية للتعامل مع مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال (CSAM) **(تابع)**	تعزيز آليات الإبلاغ عن مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال أو أي محتوى غير قانوني آخر والتأكد من أن العملاء يعرفون كيفية تقديم تقرير إذا اكتشفوا مثل هذا المحتوى. إنشاء نظام وتوفير موظفين مدربين لتقييم المسائل على أساس كل حالة على حدة واتخاذ الإجراءات المناسبة. إنشاء أفرقة عمليات دعم المستعملين تكون شاملة وذات موارد جيدة. ومن الناحية المثالية، سيجري تدريب هذه الأفرقة على التعامل مع مختلف أنواع الحوادث من أجل ضمان توفير استجابة كافية واتخاذ الإجراءات المناسبة. وعندما يقوم المستعمل بتقديم شكوى، ينبغي توجيهها إلى الموظفين المناسبين بناءً على نوع الحادث. وقد تقوم الشركة أيضاً بتشكيل أفرقة خاصة للتعامل مع طعون المستعملين في الحالات التي قد تُقدم فيها التقارير عن طريق الخطأ.
	امتلاك عمليات لإزالة أو حظر النفاذ إلى مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال على الفور، بما في ذلك عمليات الإشعار والإزالة لإزالة المحتوى غير القانوني بمجرد تحديده. التأكد من أن الأطراف الثالثة التي تربطها علاقة تعاقدية بالشركة لديها عمليات إشعار وإزالة قوية مماثلة. وإذا سمح التشريع، يمكن الاحتفاظ بالمواد كدليل على الجريمة في حالة التحقيقات.
	تطوير أنظمة تقنية يمكنها الكشف عن المحتوى غير القانوني المعروف ومنع تحميله، بما في ذلك المجموعات الخاصة، أو تأشيره كي يستعرضه على الفور فريق السلامة التابع للشركة. اتخاذ جميع التدابير ذات الصلة لحماية الخدمات من إساءة استعمالها لاستضافة مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال أو نشرها أو إنشائها. وضع تدابير تقنية استباقية، عند الإمكان، لتحليل الأشياء والبيانات الشرحية المرتبطة بملف شخصي للكشف عن السلوك أو الأنماط الإجرامية، واتخاذ الإجراءات المناسبة.
	وإذا كان يمسح التطبيق أو الخدمة للعملاء بتحميل الصور وتخزينها في مخدمات تملكها أو تديرها الشركة، ينبغي إتاحة عمليات وأدوات لتحديد الصور التي من المرجح أن تحتوي على مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال. النظر في تقنيات تحديد استباقية مثل تكنولوجيا المسح أو المراجعة البشرية.
تهيئة بيئة على الخط أكثر أماناً وملاءمة للأعمار	يمكن لموردي الخدمات الذي يقومون بتقديم المحتوى الذي ينشئه المستعملون وتوصيل المستعملين، المساعدة في تهيئة بيئة رقمية أكثر أماناً وأكثر متعة للأطفال من جميع الأعمار من خلال اتخاذ الإجراءات التالية:
	نقل، بلغة يسهل على العملاء فهمها ضمن شروط الخدمة وإرشادات المستعمل، مجموعة واضحة من "قواعد المنزل" التي تحدد: • طبيعة الخدمة وما هو متوقع من مستعمليها؛ • ما هو مقبول وما هو غير مقبول من حيث المحتوى والسلوك واللغة، بالإضافة إلى حظر الاستخدام غير القانوني؛ • العواقب التي يسفر عنها أن انتهاك، مثل الإبلاغ إلى جهاز إنفاذ القانون أو تعليق حساب المستعمل.
	ينبغي تقديم رسائل السلامة والرسائل القانونية الرئيسية في شكل مناسب للعمر (أي استخدام رموز وأيقونات بديهية) عند الاشتراك وفي الوقت المناسب أثناء اتخاذ إجراءات مختلفة في الموقع.
	تسهيل عملية إبلاغ العملاء عن المخاوف المتعلقة بإساءة الاستخدام إلى خدمة العملاء، مع وجود عمليات قياسية وسهلة المنال للتعامل مع مختلف المخاوف، مثل تلقي اتصالات غير مرغوب فيها (مثل الرسائل الاقتحامية، التسلط).
	توفير إعدادات تقاسم المحتوى والرؤية المناسبة للعمر. مثل جعل إعدادات الخصوصية والرؤية الخاصة بالأطفال والشباب أكثر تقييداً من الإعدادات الخاصة بالبالغين بشكل افتراضي.

تهيئة بيئة على الخط أكثر أماناً وملاءمة للأعمار (*تابع*)	إنفاذ الاشتراطات الخاصة بالحد الأدنى للسن ودعم بحث وتطوير أنظمة جديدة للتحقق من العمر مثل القياسات البيومترية باستخدام المعايير الدولية المعروفة لتطوير هذه الأدوات. اتخاذ خطوات لتحديد وإزالة المستخدمين دون السن القانونية ممن حددوا أعمارهم بشكل خاطئ من أجل الحصول على النفاذ. وينبغي النظر في جمع البيانات الشخصية الإضافية التي قد يستتبعها ذلك، والحاجة إلى الحد من جمع هذه المعلومات وتخزينها ومعالجتها. وضع عمليات تسجيل الدخول المناسبة، إذا لم تكن موجودة بالفعل، لتحديد ما إذا كان المستعملون كباراً بما يكفي للنفاذ إلى المحتوى أو الخدمة دون المساس بهويتهم وموقعهم وتفاصيلهم الشخصية. استخدام أنظمة التحقق من العمر الوظيفية المنشأة على الصعيد الوطني حسب الاقتضاء، حيث توجد تدابير مناسبة لخصوصية البيانات الخاصة بالأطفال. إتاحة وظيفة إبلاغ أو مكتب/مركز مساعدة يمكن أن يشجع المستعملين على الإبلاغ عن الأشخاص الذين زيفوا أعمارهم.
	حماية المستخدمين الأصغر سناً من الاتصالات غير المرغوبة وضمان وجود مبادئ توجيهية بشأن الخصوصية وجمع البيانات.
	إيجاد وسائل لاستعراض الصور ومقاطع الفيديو المستضافة، وحذف ما هو غير لائق عند العثور عليه. وثمة أدوات من قبيل برمجيات المسح القائم على تجزئة الصور المعروفة والتعرف على الصور للمساعدة في القيام بذلك. وفي الخدمات التي تستهدف الأطفال، يمكن فحص الصور ومقاطع الفيديو مسبقاً للتأكد من عدم نشر الأطفال لمعلومات شخصية حساسة عن أنفسهم أو عن الآخرين.
	يمكن استخدام عدد من التدابير للتحكم في النفاذ إلى المحتوى الذي ينشئه المستعمل وحماية الأطفال والشباب على الإنترنت من المحتوى غير اللائق أو غير القانوني. التأكد من استخدام كلمات سر آمنة كخطوة نحو حماية الأطفال والشباب في إعدادات الألعاب ووسائل التواصل الاجتماعي الأخرى. وتشمل التقنيات الأخرى ما يلي: • استعراض مجموعات المناقشة لتحديد المواضيع الضارة، والخطاب الذي يحض على الكراهية والسلوك غير القانوني، وحذف مثل هذا المحتوى عندما يتبين أنه ينتهك شروط الاستخدام؛ • تطوير أدوات للبحث عن المحتوى غير القانوني أو الذي ينتهك شروط الشركة وخدماتها وإزالته بشكل فعال، وكذلك أدوات لمنع تحميل محتوى غير قانوني معروف إلى الموقع؛ • رقابة مسبقة على لوحات الرسائل يقوم بها فريق من رقباء الأطفال والشباب المتخصصين الذين يفرزون المحتوى المتعارض مع "قواعد المنزل" المنشورة. ويمكن التحقق من كل رسالة قبل نشرها، ويمكن أن يقوم فريق الرقباء أيضاً باكتشاف المستخدمين المشتبه فيهم وتحديدهم، علاوة على المستخدمين المعرضين للخطر؛ • تشكيل فريق من المضيفين المجتمعيين يعمل كنقطة اتصال أولى بالنسبة للرقباء عندما يساورهم الانشغال بشأن مستخدم ما.
	تولي مسؤولية استعراض المحتوى التجاري، بما في ذلك المنتديات والشبكات الاجتماعية ومواقع الألعاب. تنفيذ المعايير والقواعد مناسبة لحماية الأطفال من الإعلانات غير الملائمة للسن ووضع حدود واضحة للإعلانات الإلكترونية الموجهة للأطفال والشباب.

تثقيف الأطفال والمربين والمعلمين بشأن سلامة الأطفال واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكلٍ مسؤول	يمكن لموردي الخدمات الذين يقدمون المحتوى الذي ينشئه المستعمل تكملة التدابير التقنية بأنشطة تعليمية وتمكينية من خلال اتخاذ الإجراءات التالية:
	إنشاء قسم مخصص لنصائح السلامة والمقالات والميزات والحوار حول المواطنة الرقمية، علاوةً على روابط تحيل إلى محتوى مفيد من خبراء خارجيين. وينبغي رصد نصائح السلامة بسهولة وتقديمها بلغة سهلة الفهم. ويُشجع مقدمو المنصات على امتلاك واجهة تنقل موحدة في الأجهزة المختلفة مثل الحواسيب والحواسيب اللوحية والهواتف المحمولة.
	تقديم معلومات واضحة للآباء بشأن أنوع المحتوى والخدمات المتاحة، منها على سبيل المثال شرح مواقع الشبكات الاجتماعية والخدمات القائمة على الموقع، وكيفية النفاذ إلى الإنترنت بواسطة الأجهزة المحمولة، والخيارات المتاحة للآباء لتطبيق الضوابط.
	إطلاع الآباء على كيفية الإبلاغ عن إساءة الاستخدام وسوء الاستغلال والمحتوى غير اللائق أو غير القانوني، وكيفية التعامل مع التقرير. وإخبارهم بالخدمات المقيدة بالعمر والطرق الأخرى للتصرف بأمان ومسؤولية عند استعمال الخدمات التفاعلية.
	إنشاء نظام قائم على "الثقة والسمعة" لتشجيع السلوك الجيد وتمكين الأقران من تعليم أفضل الممارسات لبعضهم البعض عن طريق القدوة. تعزيز أهمية التقارير الاجتماعية التي تسمح للأشخاص بالوصول إلى مستعملين آخرين أو أصدقاء موثوق بهم للمساعدة في حل أي نزاع أو فتح محادثة حول المحتوى المزعج.
	تقديم المشورة والتذكيرات حول طبيعة خدمة معينة أو محتوى معين وكيفية الاستمتاع به بأمان. وضع مبادئ توجيهية مجتمعية في الخدمات التفاعلية، مثل النوافذ المنبثقة المتعلقة بالسلامة والتي تذكّر المستعملين بالسلوك المناسب والآمن، من قبيل عدم الإفصاح عن تفاصيل الاتصال الخاصة بهم.
	التعاون مع الآباء وتوجيههم للتأكد من أن المعلومات التي يتم الكشف عنها على الإنترنت حول الأطفال لا تعرّضهم للخطر. الحصول على موافقة عن علم من الأطفال عند إظهارهم في برامج وأفلام ومقاطع فيديو وما إلى ذلك، حيثما أمكن ذلك، واحترام أي رفض للمشاركة.
تعزيز التكنولوجيا الرقمية كوسيلة لزيادة المشاركة المدنية	يمكن للخدمات التي تستضيف محتوى ينشئه المستعمل أن تشجع الأطفال والشباب وتمكّنهم من خلال دعم حقهم في المشاركة.
	انظر المبادئ التوجيهية العامة الواردة في الجدول 1.

4.5 الميزة D: الأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي

مع زيادة الاهتمام بتكنولوجيات التعلم العميق، يستخدم عامة الجمهور مصطلحات "الذكاء الاصطناعي" و"التعلم الآلي" و"التعلم العميق" بشكل متبادل إلى حد ما لتجسيد مفهوم تكرار السلوك "الذكي" في الآلات. وفي هذا القسم، نركز على الطرق التي تؤثر بها عمليات التعلم الآلي والتعلم العميق على حياة الأطفال وفي نهاية المطاف على حقوقهم الإنسانية.

"بسبب التقدم الهائل التي شهدته التكنولوجيات القائمة على الذكاء الاصطناعي خلال السنوات القليلة الماضية، فإن الإطار الدولي الحالي الذي يحمي الأطفال لا يعالج صراحة العديد من القضايا التي يثيرها تطوير الذكاء الاصطناعي واستخدامه. ومع ذلك، فإنه يحدد العديد من الحقوق التي قد تنطوي عليها هذه التكنولوجيات، وبالتالي يوفر نقطة انطلاق مهمة لأي تحليل لكيفية تأثر حقوق الطفل بشكل إيجابي أو سلبي بالتكنولوجيات الجديدة، مثل الحق في الخصوصية والتعليم واللعب وعدم التمييز."[18]

ويمكن أن يؤثر تطبيق الذكاء الاصطناعي على التأثير الذي تحدثه مختلف الخدمات المستعملة في الشبكات الاجتماعية على الأطفال مثل منصات البث الفيديوي. وتم تحسين خوارزميات التعلم الآلي، وهي محرك التوصيات الذي

[18] اليونيسيف وUC Berkely، "ملخص تنفيذي: الذكاء الاصطناعي وحقوق الطفل"، 2018.

تستخدمها أساساً منصات تقاسم الفيديو الشائعة لضمان أقصى قدر من المشاهدات لمقاطع فيديو محددة في وقت معين.[19] وتسمح تكنولوجيات شاشات اللمس وتصميم هذه المنصات للأطفال الصغار جداً بتصفح هذا المحتوى والإبحار فيه. وثمة قلق خاص من أن تؤدي الخوارزميات التي تستخدم مقاطع الفيديو الموصى بها إلى زجّ الأطفال في "فقاعات ترشيح" المحتوى الرديء أو غير اللائق. وبما أن الأطفال عرضة بشكل خاص لتوصيات المحتوى، فإن "مقاطع الفيديو ذات الصلة" الصادمة يمكن أن تجتذب انتباههم وتحوله بعيداً عن برامج أكثر ملاءمة للأطفال.[20]

وللذكاء الاصطناعي أيضاً تأثير على حماية الأطفال على الإنترنت فيما يتعلق بالألعاب الذكية. وتأتي العمليات المتميزة التي ينطوي عليها تشغيل الألعاب الذكية مع تحدياتها الخاصة، أي اللعبة (التي تتفاعل مع الطفل)، والتطبيق المتنقل، الذي يعمل كنقطة نفاذ إلى التوصيل Wi-Fi، والحساب الشخصي عبر الإنترنت للعبة/المستهلك، حيث تُخزن البيانات. وتتواصل هذه الألعاب مع المخدمات القائمة على السحابة التي تُخزّن وتعالج البيانات المقدمة من الأطفال الذين يتفاعلون مع اللعبة. وينطوي هذا النموذج على مخاوف تتعلق بالخصوصية إذا لم يُطبق الأمن في كل طبقة، وهو ما تم إثباته في العديد من حالات القرصنة التي تم فيها تسريب البيانات الشخصية. وعلاوةً على ذلك، يمكن استخدام بعض الأجهزة المقرصنة (بما في ذلك الأجهزة الذكية الموصولة بالإنترنت مثل أجهزة مراقبة الأطفال، والمساعدات الصوتية، وغيرها) لمراقبة المستعملين دون علمهم أو موافقتهم.

وعند دمج آليات الاستجابة للكشف عن التهديدات ضد الأطفال باستخدام هذه الأجهزة من خلال مثلاً تقديم النصائح والتوصيات بناءً على السلوك المكتشف (كما ذكر سابقاً مع تطبيق BBC Own It)، من الضروري أن تقوم الشركات التي تصمم الأجهزة الذكية بإسناد هذه التوصيات إلى الأدلة وتطويرها بالتشاور مع خبراء حماية الأطفال وصونهم.

وعلى الرغم من أن بعض الشركات تعمل على تطوير مبادئ الاستخدام الأخلاقي للذكاء الاصطناعي،[21] ليس من الواضح ما إذا كانت هناك أي سياسات عامة تستهدف الذكاء الاصطناعي والأطفال.[22] وقد قامت عدة رابطات تكنولوجية وتجارية ومجموعات علوم الحاسوب، بوضع مبادئ أخلاقية تتعلق بالذكاء الاصطناعي.[23] غير أن هذه المبادئ لا تشير صراحة إلى حقوق الطفل، أو الطرق التي قد تؤدي بها تكنولوجيات الذكاء الاصطناعي هذه إلى مخاطر بالنسبة للأطفال، أو إلى خطط استباقية للتخفيف منها.

"اعتمدت الحكومات في جميع أنحاء العالم، على غرار الشركات، استراتيجيات لتصبح رائدة في مجال تطوير واستخدام الذكاء الاصطناعي، وتعزيز البيئات الملائمة للمبتكرين والشركات."[24] غير أنه ليس من الواضح كيف تتناول هذه الاستراتيجيات الوطنية حقوق الطفل بشكل مباشر.

---

19 المرجع نفسه.

20 المرجع نفسه.

21 انظر مايكروسوفت، "قضايا حقوق الإنسان البارزة"، تقرير — السمة المالية 2017؛ وغوغل، "التطوير المسؤول للذكاء الاصطناعي" (2018).

22 مدونة مايكروسوفت الرسمية "المستقبل المحوسب: الذكاء الاصطناعي ودوره في المجتمع"، 2018.

23 صحيفة الجارديان، "شراكة بشأن الذكاء الاصطناعي" شكلتها غوغل، وفيسبوك، وأمازون، وIBM ومايكروسوفت"، 2016.

24 المرجع نفسه.

تحسين تعامل الفيسبوك مع المحتوى المتعلق بالانتحار وإيذاء الذات

في عام 2019، بدأت شركة فيسبوك باستضافة مشاورات منتظمة مع خبراء من جميع أنحاء العالم لمناقشة بعض المواضيع الأكثر صعوبة والمرتبطة بالانتحار وإيذاء الذات. وتشمل هذه المواضيع كيفية التعامل مع مذكرات الانتحار، والمخاطر المرتبطة بالمحتوى المثير للاكتئاب على الإنترنت وتوصيفات الانتحار الجديرة بالتغطية. ويمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل عن هذه الاجتماعات في صفحة منع الانتحار الجديدة لدى شركة فيسبوك، في مركز السلامة التابع لها. وقد أسفرت هذه المشاورات عن عدة تحسينات في الطريقة التي تتعامل بها فيسبوك مع هذا النوع من المحتوى. وتم تعزيز السياسة بشأن إيذاء الذات، على سبيل المثال، لحظر صور تشويه الذات تجنباً للترويج أو التسبب في إيذاء الذات عن غير قصد. وحتى عندما يبحث شخص ما عن الدعم أو يعبر عن نفسه للمساعدة في تعافيه، تعرض فيسبوك الآن شاشة حساسية على صور الجروح الملتئمة. ويتم اكتشاف هذا النوع من المحتوى الآن بواسطة تطبيق الذكاء الاصطناعي حيث يمكن اتخاذ إجراءات بشأن المحتوى الذي يُحتمل أن يكون ضاراً، بما في ذلك إزالته أو إضافة شاشات الحساسية تلقائياً. وفي الفترة من أبريل إلى يونيو 2019، اتخذت فيسبوك إجراءات بشأن أكثر من 1,5 مليون مقطع من محتوى الانتحار وإيذاء الذات على موقعها وحددت أكثر من 95 في المائة منها قبل أن يُبلغ عنها المستعمل. وخلال تلك الفترة نفسها، اتخذت إنستغرام إجراءات بشأن أكثر من 800 ألف مقطع من محتوى مماثل، تم اكتشاف أكثر من 77 في المائة منها قبل أن يبلغ عنها المستعمل.

تحديد احتمال التسلط أو العنف بين الأقران في الوقت الفعلي ومستعملي المراسلات

إن إنستغرام بصدد وضع الذكاء الاصطناعي لاستئصال السلوك مثل الإهانات والعار وعدم الاحترام. وباستخدام أدوات الإبلاغ المتطورة، يمكن للرقباء أن يغلقوا بسرعة الحساب الذي يملكه مرتكب التسلط على الإنترنت.

الممارسة الجيدة: استخدام الذكاء الاصطناعي في تحديد مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال

بناء على مساهمة مايكروسوفت السخية المتمثلة في تكنولوجيا PhotoDNA لمكافحة استغلال الأطفال وإطلاق خدمة Google Content Safety API في الآونة الأخيرة، قامت فيسبوك أيضاً بتطوير تكنولوجيات للكشف عن محتوى الاعتداء الجنسي على الأطفال.

وهذه التكنولوجيات المعروفة باسم PDQ وTMK+PDQF هي جزء من مجموعة من الأدوات التي تستخدمها فيسبوك للكشف عن المحتوى الضار. وتشمل الخوارزميات والأدوات الأخرى المتاحة للصناعة pHash وaHash وdHash. وعلى الرغم من أن خوارزمية فيسبوك لمطابقة الصور، PDQ، أنشئت من القاعدة كخوارزمية متميزة مع تنفيذ برمجية مستقلة، فإنها تستلهم الكثير من خوارزمية pHash. وتم تطوير تكنولوجيا مطابقة الفيديو، TMK+PDQF، بالاشتراك بين الفريق المعني بأبحاث الذكاء الاصطناعي التابع لفيسبوك وأكاديميين من جامعة مودينا وريجيو إميليا في إيطاليا.

وتُنشئ هذه التكنولوجيات طريقة فعالة لتخزين الملفات في شكل تجزئات رقمية قصيرة يمكن أن تحدد ما إذا كان الملفان متماثلين أو متشابهين، حتى بدون الصورة أو الفيديو الأصلي. ويمكن أيضاً تقاسم التجزئات بسهولة أكبر مع الشركات الأخرى والمنظمات غير الربحية.

وتم تصميم التكنولوجيات PDQ و TMK+PDQFللعمل على نطاق واسع، ودعم تطبيقات تجزئة إطارات الفيديو والتطبيقات في الوقت الفعلي.

وترد في الجدول 5 بعض التوصيات التي تدعو الشركات إلى مواءمة مبادئها عند تصميم وتنفيذ حلول الذكاء الاصطناعي التي تستهدف الأطفال.

وتستند التوصيات إلى عمل اليونيسيف بخصوص وضع توجيهات سياساتية عالمية بشأن الذكاء الاصطناعي والأطفال، ستستهدف الحكومات والصناعة. ويرجى الاطلاع على الموقع التالي:
https://www.unicef.org/globalinsight/featured-projects/ai-children للحصول على مزيد من المعلومات عن المشروع. وتستند التوصيات أيضاً إلى ورقة اليونيسيف وUC Berkeley بشأن الذكاء الاصطناعي وحقوق الطفل.[25]

[25] اليونيسيف وUC Berkeley، "ملخص تنفيذي: الذكاء الاصطناعي وحقوق الطفل"، 2018.

الجدول 5: القائمة المرجعية لحماية الأطفال على الإنترنت من أجل الميزة D: الأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي

دمج الاعتبارات الخاصة بحقوق الطفل في جميع السياسات المؤسسية والعمليات الإدارية المناسبة	يمكن لمقدمي الأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي تحديد الآثار الضارة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على حقوق الأطفال والشباب، ومنعها والتخفيف من حدتها، وتحديد الفرص المتاحة لدعم النهوض بحقوق الأطفال والشباب.
	ينبغي تصميم أنظمة الذكاء الاصطناعي وتطويرها وتنفيذها وإجراء بحوث بشأنها من أجل احترام حقوق الطفل وتعزيزها وإعمالها على النحو المنصوص عليه في اتفاقية حقوق الطفل. والطفولة التي تزداد خبرتها في البيئة الرقمية، هي وقت مخصص للرعاية والمساعدة الخاصة. وينبغي الاستفادة من أنظمة الذكاء الاصطناعي لتوفير هذا الدعم بأقصى ما ينطوي عليه من إمكانات.
	إدراج نهج تصميمي شامل عند تطوير المنتجات الموجهة للأطفال، مما يزيد من التنوع الجنسي والجغرافي والثقافي إلى أقصى حد، ويشمل مجموعة واسعة من أصحاب المصلحة، كالآباء والمعلمين وعلما النفس المختصين بالأطفال، وعند الاقتضاء، الأطفال أنفسهم.
	ينبغي وضع أطر الإدارة، بما في ذلك المبادئ التوجيهية الأخلاقية والقوانين والمعايير والهيئات التنظيمية للإشراف على العمليات التي تكفل عدم انتهاك تطبيق أنظمة الذكاء الاصطناعي لحقوق الطفل.
وضع عمليات قياسية للتعامل مع مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال (CSAM)	بالتعاون مع الحكومات ووكالات إنفاذ القانون والمجتمع المدني ومنظمات الخطوط الساخنة، يمكن لمقدمي الأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي القيام بدور رئيسي في مكافحة مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال من خلال الإجراءات التالية:
	انظر المبادئ التوجيهية العامة في الجدول 1.
تهيئة بيئة على الخط أكثر أماناً وملاءمة للأعمار	يمكن لمقدمي الأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي المساعدة في تهيئة بيئة رقمية أكثر أماناً وأكثر متعة للأطفال من جميع الأعمار من خلال اتخاذ الإجراءات التالية:
	اعتماد نهج متعدد التخصصات عند تطوير التكنولوجيات التي تؤثر على الأطفال والتشاور مع المجتمع المدني، بما في ذلك الأوساط الأكاديمية، لتحديد الآثار المحتملة لهذه التكنولوجيات على حقوق مجموعة متنوعة من المستعملين النهائيين المحتملين.
	تنفيذ السلامة من خلال التصميم والخصوصية من خلال التصميم للمنتجات والخدمات الموجهة للأطفال أو التي يشيع استخدامها في صفوف الأطفال.
	بما أن أنظمة الذكاء الاصطناعي متعطشة للبيانات، ينبغي للشركات التي تستخدم الذكاء الاصطناعي من أجل خدماتها أن تتوخى يقظة خاصة فيما يتعلق بجمع البيانات الشخصية للأطفال ومعالجتها وتخزينها وبيعها ونشرها.
	ينبغي أن تكون أنظمة الذكاء الاصطناعي شفافة إذ ينبغي أن يكون من الممكن اكتشاف كيف ولماذا اتخذ نظام ما قراراً معيّناً أو في حالة الروبوت، تصرف بالطريقة التي قام بها. وهذه الشفافية ضرورية لبناء الثقة وتيسير المراجعة والتحقيقات والانتصاف عند الاشتباه في إيذاء الأطفال.
	ضمان وجود آليات وظيفية وقانونية للانتصاف إذا كان الأطفال قد تضرروا من خلال أنظمة الذكاء الاصطناعي أو ادعوا أنهم قد تضرروا منها. *وينبغي وضع عمليات من أجل تصحيح أي مخرجات تمييزية في الوقت المناسب، وإنشاء هيئات إشرافية للاستئناف والمراقبة المستمرة لسلامة الأطفال وحمايتهم. وهناك ارتباط وثيق بين المساءلة وآليات الانتصاف.*
	وضع خطط للتعامل مع البيانات الحساسة بشكل خاص، بما في ذلك الكشف عن الاعتداء أو أي أضرار أخرى يمكن تقاسمها مع الشركة من خلال منتجاتها. وينبغي للمنصات الرقمية وأنظمة الذكاء الاصطناعي أن تقلل إلى أدنى حد من جمع البيانات المتعلقة بالأطفال وتعظّم سيطرة الأطفال على البيانات التي ينشئونها. وينبغي أن تكون شروط الاستعمال مفهومة للأطفال لرفع مستوى الوعي لديهم وإحساسهم بالمسؤولية.

تثقيف الأطفال والمربين والمعلمين بشأن سلامة الأطفال واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكلٍ مسؤول	يمكن لمقدمي الأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي تكملة التدابير التقنية بأنشطة تعليمية وتمكينية.
	ينبغي أن يكون من الممكن شرح الغرض من أنظمة الذكاء الاصطناعي للمستعملين من الأطفال وآبائهم أو لمقدمي الرعاية لتمكينهم من اتخاذ قرار باستخدام هذه المنصات أو رفضها.
تعزيز التكنولوجيا الرقمية كوسيلة لزيادة المشاركة المدنية	يمكن لمقدمي الأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي تشجيع وتمكين الأطفال والشباب من خلال دعم حقهم في المشاركة.
	انظر المبادئ التوجيهية العامة الواردة في الجدول 1.
استخدام التقدم التكنولوجي لحماية الأطفال وتعليمهم	ينبغي تطوير الأنظمة القائمة على الذكاء الاصطناعي لدعم نمو الأطفال ورفاهيتهم كنتيجة في جميع عمليات تصميم الأنظمة وتطويرها وتنفيذها. وينبغي أن تكون أفضل مقاييس التطوير والرفاهية المتاحة والمقبولة على نطاق واسع هي نقطتها المرجعية. وينبغي للشركات أن تستثمر في البحث والتطوير في مجال الأدوات الأخلاقية القائمة على الذكاء الاصطناعي للكشف عن أعمال الاعتداء والاستغلال الجنسيين للأطفال على الإنترنت، والتحرش والتسلط عبر الإنترنت، بالتعاون مع الخبراء الرئيسيين في مجال حقوق الطفل والأطفال أنفسهم. وينبغي تطبيق أوجه التقدم في مجال تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي لاستهداف الرسائل المناسبة للعمر من أجل الأطفال دون المساس بهويتهم وموقعهم وتفاصيلهم الشخصية.

المراجع

نص اللائحة العامة لحماية البيانات (لائحة (الاتحاد الأوروبي) 2016/679 للبرلمان الأوروبي والمجلس بتاريخ 27 أبريل 2016 بشأن حماية الأشخاص الطبيعيين فيما يتعلق بمعالجة البيانات الشخصية وحرية حركة هذه البيانات، وإلغاء التوجيه 95/46/EC (اللائحة العامة لحماية البيانات) والنص بصيغته المنشورة في الجريدة الرسمية للاتحاد الأوروبي.

نظام الوسائط السمعية البصرية (AVMS) المراجع الذي يعدل التوجيه 2010/12/EU بشأن تنسيق بعض الأحكام المنصوص عليها في القانون أو اللوائح أو الإجراءات الإدارية في الدول الأعضاء بشأن توفير خدمات الوسائط السمعية البصرية (توجيه خدمات الوسائط السمعية البصرية) في ضوء وقائع السوق المتغيرة والنص بصيغته المنشورة في الجرية الرسمية للاتحاد الأوروبي.

سياسة هيئة الإذاعة البريطانية (BBC):

- سياسة حماية الطفل وصونه، نسخة 2017، المراجعة في 2018 والنسخة المحدثة لعام 2019؛
- العمل مع الشباب والأطفال في هيئة الإذاعة البريطانية؛
- إطار عمل شركات الإنتاج المستقلة العاملة على إنتاج بي بي سي بشأن قواعد مقدمي الخدمات الخارجية حول حماية الأطفال؛
- التوجيه: التفاعل مع الأطفال والشباب على الإنترنت بشأن المبادئ التوجيهية التحريرية المتعلقة بالأنشطة الإلكترونية.

تحقيق يثبت عدم احترام التحقق من العمر فيما يتعلق بوسائل التواصل الاجتماعي في المملكة المتحدة: 2016، 2017؛ 2020.

مسرد المصطلحات

تستند التعاريف الواردة أدناه بشكل أساسي إلى المصطلحات القائمة على النحو المنصوص عليه في اتفاقية حقوق الطفل، لعام 1989، وكذلك تلك التي أدرجها فريق العمل المشترك بين الوكالات المعني بالاستغلال الجنسي للأطفال في المبادئ التوجيهية للمصطلحات المتعلقة بحماية الأطفال من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي، لعام 2016 (مبادئ لكسمبورغ التوجيهية)، وفي اتفاقية مجلس أوروبا بشأن حماية الأطفال من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي، لعام 2007 بالإضافة إلى تقرير شبكة Global Kids Online، لعام 2019.

مراهق

المراهقون هم الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 10 و19 عاماً. ويجدر بالذكر أن "المراهقين" ليسوا مصطلحاً ملزماً بموجب القانون الدولي، وأن الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 18 عاماً يُعتبرون أطفالاً، في حين يُعتبر الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و19 عاماً راشدين، ما لم يبلغ سن الرشد قبل ذلك بموجب القانون الوطني.[26]

الذكاء الاصطناعي (AI)

بالمعنى الأوسع، يشير الذكاء الاصطناعي (AI) دون تمييز إلى أنظمة من نسج الخيال العلمي المحض (ما يسمى بالذكاء الاصطناعي "القوي" ذي الشكل الواعي ذاتياً) وأنظمة قيد التشغيل بالفعل وقادرة على أداء مهام معقدة للغاية (توصف هذه الأنظمة بأنها ذكاء اصطناعي "ضعيف" أو "معتدل، مثل التعرف على الوجوه أو الصوت، أو قيادة المركبات).[27]

أنظمة الذكاء الاصطناعي

إن نظام الذكاء الاصطناعي هو نظام قائم على الآلة يمكنه، بالنسبة لمجموعة معينة من الأهداف المحددة من إنسان، تقديم تنبؤات أو توصيات أو قرارات تؤثر على البيئات الحقيقية أو الافتراضية، وأنظمة الذكاء الاصطناعي مصممة للعمل بمستويات مختلفة من الاستقلالية.[28]

أليكسا (Alexa)

أمازون أليكسا المعروف ببساطة باسم أليكسا، هو مساعد افتراضي يستخدم الذكاء الاصطناعي طورته شركة أمازون. وهو قادر على التفاعل الصوتي، وتشغيل الموسيقى، وإعداد قوائم المهام، وإعداد التنبيهات، وبث البودكاست التدفقي، وتشغيل الكتب السمعية، وتقديم معلومات عن الطقس، وحركة المرور، والرياضة، وغيرها من المعلومات في الوقت الفعلي، مثل الأخبار. ويمكن لأليكسا أيضاً التحكم في العديد من الأجهزة الذكية التي تستخدم نفسها كنظام أتمتة منزلي. ويمكن للمستخدمين توسيع قدرات أليكسا عن طريق تثبيت "مهارات" (وظائف إضافية طورها موردو أطراف ثالثة، في إعدادات أخرى تسمى تطبيقات، في أكثر الأحيان، مثل برامج الطقس والميزات السمعية).[29]

[26] اليونيسيف والاتحاد الدولي للاتصالات، "المبادئ التوجيهية للصناعة بشأن حماية الأطفال على الإنترنت"، 2014.

[27] مجلس أوروبا، "ما هو الذكاء الاصطناعي؟".

[28] منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي، "توصية المجلس بشأن الذكاء الاصطناعي"، 2019.

[29] اليونيسيف والاتحاد الدولي للاتصالات، "المبادئ التوجيهية للصناعة بشأن حماية الأطفال على الإنترنت"، 2014.

مصلحة الطفل الفضلى

تشير إلى جميع العناصر اللازمة لاتخاذ قرار في موقف محدد لطفل معين أو مجموعة معينة من الأطفال.[30]

طفل

وفقاً للمادة 1 من اتفاقية حقوق الطفل، فإن الطفل هو أي شخص يقل عمره عن 18 سنة، ما لم يبلغ سن الرشد قبل ذلك بموجب القانون الوطني.[31]

الاستغلال الجنسي للأطفال والاعتداء الجنسي على الأطفال

مصطلح يصف جميع أشكال الاستغلال والاعتداء الجنسيين من قبيل "(أ) حمل أو إكراه الطفل على الانخراط في أي نشاط جنسي غير مشروع؛ (ب) الاستخدام الاستغلالي للأطفال في البغاء أو الممارسات الجنسية الأخرى غير القانونية؛ (ج) الاستخدام الاستغلالي للأطفال في العروض والمواد الإباحية"،[32] فضلا عن "الاتصال الجنسي الذي ينطوي عادة استخدام القوة ضد شخص دون موافقة".[33] ويتزايد الاستغلال والاعتداء الجنسيين على الأطفال (CSEA) عبر الإنترنت، أو عبر علاقة ما بالبيئة الموصولة بالإنترنت.

مواد الاستغلال الجنسي للأطفال والاعتداء الجنسي على الأطفال

أدى التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى خلق أشكال جديدة من الاستغلال والاعتداء الجنسيين عبر الإنترنت بحق الأطفال، والتي يمكن أن تحدث افتراضياً دون وجوب أن تتضمن لقاء جسدياً وجهاً لوجه مع الطفل.[34] وعلى الرغم من أن العديد من السلطات القضائية لا تزال تسمي الصور ومقاطع الفيديو الخاصة بالاعتداء الجنسي على الأطفال "المواد الإباحية عن الأطفال" أو "صور الأطفال الفاحشة"، فإن هذه المبادئ التوجيهية ستشير إلى تلك القضايا جمعاً على أنها "مواد اعتداء جنسي على الأطفال" (CSAM). ويتوافق هذا المصطلح مع المبادئ التوجيهية للجنة النطاق العريض والاستجابة الوطنية النموذجية للتحالف العالمي للحماية (WePROTECT).[35] ويصف ذلك المحتوى وصفاً أدق. بينما تشير المواد الإباحية إلى صناعة مشروعة تجارية، وكما تنص مبادئ لكسمبورغ التوجيهية فإن استخدام المصطلح:

"قد يساهم (عن غير قصد أو بقصد) في تقليل خطورة ما هو في الواقع اعتداء جنسي على الأطفال و/أو استغلال جنسي للأطفال أو الاستخفاف به أو حتى إضفاء الشرعية عليه. فمصطلح "المواد الإباحية عن الأطفال" يخاطر بالتلميح إلى تنفيذ هذه الأفعال بموافقة الطفل، وأنها تمثل مواد جنسية مشروعة". عند استخدام مصطلح CSAM، نشير إلى مواد تمثل أفعالاً مسيئة جنسياً و/أو استغلالية للطفل. وهو يشمل، على سبيل المثال لا الحصر، المواد التي تسجل الاعتداء الجنسي من بالغين على الأطفال؛ وصور الأطفال المدرجة في السلوك الجنسي الصريح؛ والأعضاء التناسلية للأطفال عند إنتاج الصور أو استخدامها لأغراض جنسية في المقام الأول.

---

30 انظر اتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق الطفل.

31 اليونيسيف والاتحاد الدولي للاتصالات، "المبادئ التوجيهية للصناعة بشأن حماية الأطفال على الإنترنت"، 2014.

32 المادة 34 من اتفاقية الأمم المتحدة بشأن حقوق الطفل.

33 المبادئ التوجيهية للمصطلحات المتعلقة بحماية الأطفال من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي (مبادئ لكسمبرغ)، 2016.

34 مبادئ لكسمبرغ التوجيهية (على النحو الوارد أعلاه)، 2016 وتقرير اليونيسيف العالمي بشأن الأطفال على الإنترنت، 2019.

35 لجنة النطاق العريض المعنية بالتنمية المستدامة، "سلامة الأطفال على الإنترنت: التقليل من خطر العنف والاعتداء والاستغلال على الإنترنت"، (2019)؛ التحالف العالمي WePROTECT ، "منع ومعالجة الاستغلال الجنسي للأطفال والاعتداء الجنسي على الأطفال (CSEA): استجابة وطنية نموذجية"، 2016.

انظر مبادئ لكسمبرغ التوجيهية للاطلاع على مصطلحات مثل "مواد الاعتداء الجنسي على الأطفال التي يتم إنشاؤها رقمياً أو حاسوبياً".

الأطفال والشباب

مصطلح يصف جميع الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 18 عاماً في حين يغطي مصطلح الأطفال (المُشار إليهم أيضاً باسم "الأطفال الأصغر سناً" في هذه المبادئ التوجيهية)، جميع الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 15 عاماً، ويندرج الشباب في الفئة العمرية التي تتراوح بين 15 و18 عاماً.

الألعاب الموصولة

توصَّل الألعاب الموصولة بالإنترنت باستخدام تكنولوجيات مثل Wi-Fi وبلوتوث، وتعمل عادةً جنباً إلى جنب مع التطبيقات المصاحبة لتمكين اللعب التفاعلي للأطفال. ووفقاً لمؤسسة Juniper Research، في عام 2015، بلغت إيرادات سوق الألعاب الموصولة 2,8 مليار دولار أمريكي ويُتوقع أن ترتفع إلى 11 مليار دولار أمريكي بحلول عام 2020. وتقوم هذه الألعاب بجمع وتخزين المعلومات الشخصية من الأطفال بما في ذلك الأسماء والموقع الجغرافي والعناوين والصور الفوتوغرافية والتسجيلات السمعية والفيديوية.[36]

التسلط السيبراني

يصف التسلط السيبراني فعلاً عدوانياً متعمداً ينفَّذ بشكل متكرر على يد مجموعة أو فرد باستخدام التكنولوجيا الرقمية ويستهدف ضحية التي لا تستطيع الدفاع عن نفسها بسهولة.[37] وعادةً ما يتضمن "استخدام التكنولوجيا الرقمية والإنترنت لنشر معلومات مؤذية عن شخص ما أو تناقل معلومات أو صور أو مقاطع فيديو خاصة عن قصد بطريقة مؤذية، وإرسال رسائل مهددة أو مهينة (عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل الفورية أو الدردشة أو النصوص) وبث الشائعات والمعلومات الكاذبة عن الضحية أو استبعادها عمداً من الاتصالات عبر الإنترنت".[38]

الكراهية السيبرانية والتمييز والتطرف العنيف

"تعد الكراهية السيبرانية والتمييز والتطرف العنيف شكلاً مميزاً للعنف السيبراني إذ تستهدف هوية جماعية، وليس أفراد، ... وكثيراً ما تنال العرق أو التوجه الجنسي أو الدين أو الجنسية أو وضع الهجرة والجنس/النوع الاجتماعي والسياسة".[39]

المواطنة الرقمية

تشير المواطنة الرقمية إلى القدرة على الانخراط بشكل إيجابي ونقدي وقدير في البيئة الرقمية، بالاعتماد على مهارات التواصل الفعال والإبداع، لممارسة أشكال المشاركة الاجتماعية التي تحترم حقوق وكرامة الإنسان من خلال الاستخدام المسؤول للتكنولوجيا.[40]

---

36 Jeremy Greenberg، "ألعاب خطرة: ألعاب موصولة، COPPA ، وأمن رديء"، استعراض تكنولوجيات القانون في جورجتاون، 2017

37 Anna Costanza Baldry وآخرون "التسلط السيبراني والإيذاء السيبراني مقابل إشراف الوالدين، ومراقبة وضبط أنشطة المراهقين على الإنترنت"، استعراض خدمات الشباب والأطفال، 2019.

38 مبادئ لكسمبرغ التوجيهية، 2016 وتقرير اليونيسيف العالمي بشأن الأطفال على الإنترنت، 2019 (على النحو الوارد أعلاه).

39 تقرير اليونيسيف العالمي بشأن الأطفال على الإنترنت، 2019 (على النحو الوارد أعلاه).

40 مجلس أوروبا، "المواطنة الرقمية وتعليم المواطنة الرقمية".

الإلمام بالمعارف الرقمية

الإلمام بالمعارف الرقمية يعني امتلاك المهارات التي يحتاجها الفرد للعيش والتعلم والعمل في مجتمع يجري فيه التواصل والنفاذ إلى المعلومات على نحو متزايد من خلال التكنولوجيات الرقمية مثل منصات الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي والأجهزة المتنقلة.[41] وهو يشمل التواصل الواضح والمهارات التقنية والتفكير النقدي.

المرونة الرقمية

يصف هذا المصطلح قدرة الطفل على التأقلم نفسياً مع الأضرار التي يصادفها عبر الإنترنت. ويشير أيضاً إلى الذكاء العاطفي اللازم لفهم متى يكون الطفل في خطر عبر الإنترنت، ومعرفة كيفية طلب المساعدة، والتعلم من التجربة، والتعافي عندما تسوء الأمور.[42]

الموجهون

مصطلح يصف جميع الأشخاص الذين شغلوا منصباً في هيكل إدارة أو توجيه المدرسة.

الاستمالة/الاستمالة عبر الإنترنت

الاستمالة/الاستمالة عبر الإنترنت كما هي معرفة في مبادئ لكسمبورغ التوجيهية، تشير إلى "عملية إقامة/بناء علاقة مع طفل إما شخصياً أو من خلال استخدام الإنترنت أو التكنولوجيات الرقمية الأخرى لتسهيل الاتصال الجنسي المباشر أو عبر الإنترنت مع ذلك الشخص". وهي نشاط إجرامي ينطوي على إقامة علاقة صداقة مع طفل ...، من أجل محاولة إقناعه بإقامة علاقة جنسية.

تكنولوجيات المعلومات والاتصالات (ICT)

يصف هذا المصطلح جميع تكنولوجيات المعلومات التي تؤكد على جانب الاتصالات. ويشمل ذلك جميع الخدمات والأجهزة الموصولة بالإنترنت مثل الحواسيب والحواسيب المحمولة والأجهزة اللوحية والهواتف الذكية ووحدات التحكم في الألعاب والساعات الذكية.[43] ويشمل أيضاً خدمات مثل الإذاعة والتلفزيون بالإضافة إلى خدمات النطاق العريض وعتاد الشبكة والأنظمة الساتلية.

الألعاب على شبكة الانترنت

تُعرَّف الألعاب على شبكة الإنترنت بأنها لعب أي نوع من الألعاب الرقمية التجارية الفردية أو متعددة اللاعبين عبر أي جهاز موصول بالإنترنت، بما في ذلك وحدات التحكم المخصصة والحواسيب المكتبية والحواسيب المحمولة والأجهزة اللوحية والهواتف المتنقلة. وعرِّف "النظام الإيكولوجي للألعاب عبر الإنترنت" ليشمل مشاهدة الآخرين يلعبون ألعاب الفيديو عبر منصات الرياضة الإلكترونية أو البث المباشر أو تبادل تسجيلات الفيديو، وهو يقدم عادةً خيارات للمشاهدين للتعليق أو التفاعل مع اللاعبين وغيرهم من المشاهدين.[44]

41 جامعة ويسترن سيدني - كلير أورباخ، ما هو "الإلمام بالمعارف الرقمية؟"

42 الدكتور Andrew K. Przybylski وآخرون،" مسؤولية مشتركة. تقرير بناء المرونة عبر الإنترنت للأطفال"، Virgin Media and Parent Zone، 2014.

43 اليونيسيف والاتحاد الدولي للاتصالات، "المبادئ التوجيهية للصناعة بشأن حماية الأطفال على الإنترنت"، 2014.

44 اليونيسيف، "حقوق الطفل والألعاب على شبكة الإنترنت: الفرص والتحديات للأطفال والصناعة"، 2019.

أدوات الرقابة الأبوية

برمجيات تتيح للمستخدمين، وهم عادةً أحد الوالدين، التحكم في بعض أو كل وظائف الحاسوب أو أي جهاز آخر يمكنه التوصيل بالإنترنت. وعادةً، يمكن لهذه البرمجيات تقييد النفاذ إلى أنواع أو فئات معينة من المواقع أو الخدمات على شبكة الإنترنت. ويقدم البعض منها أيضاً إمكانية إدارة الوقت، بحيث يمكن ضبط الجهاز للنفاذ إلى الإنترنت بين ساعات معينة حصراً. ويمكن للإصدارات الأكثر تقدماً تسجيل جميع النصوص المرسلة أو المستلمة من الجهاز. وعادةً ما تكون البرامج محمية بكلمة سر.[45]

معلومات شخصية

يصف هذا المصطلح معلومات تُجمع عبر الإنترنت ويمكن أن تعرِّف هوية شخص بشكل فردي. وهذا يشمل الاسم الكامل، وتفاصيل الاتصال مثل عنوان المنزل وعنوان البريد الإلكتروني، وأرقام الهاتف، وبصمات الأصابع أو مواد التعرف على الوجه، وأرقام التأمين أو أي عامل آخر، يسمح بالاتصال الفعلي أو عبر الإنترنت بأي شخص أو تحديد موقعه. وفي هذا السياق، تشير أيضاً إلى أي معلومات عن طفل أو حاشيته يجمعها عبر الإنترنت مقدمو خدمة التوصيل بالإنترنت، بما في ذلك الألعاب الموصولة وإنترنت الأشياء وأي تكنولوجيا أخرى موصولة.

الخصوصية

كثيراً ما تقاس الخصوصية بدلالة تناقل المعلومات الشخصية عبر الإنترنت، والحصول على ملف تعريف عام في وسائل التواصل الاجتماعي، وتناقل المعلومات مع أشخاص يتم التعرف عليهم عبر الإنترنت، واستخدام إعدادات الخصوصية، وإطلاع الأصدقاء على كلمات السر، والقلق بشأن الخصوصية.[46]

وسائط الخدمات العامة

يشير هذا المصطلح إلى الهيئات الإذاعية أو وسائل الإعلام الوطنية التي حصلت على رخصة البث الخاصة بها بناء على سلسلة من الالتزامات التعاقدية مع الدولة أو البرلمان. وقد تمديد هذه الالتزامات في العديد من البلدان في السنوات الأخيرة لمعالجة عواقب التحول الرقمي من خلال برامج الإعلام والإلمام بالمعارف الرقمية والالتزامات بمعالجة الفجوة الرقمية.

إرسال محتوى جنسي

يُعرّف إرسال محتوى جنسي بالشكل الشائع على أنه إرسال أو استقبال أو تبادل المحتوى الجنسي المنتَج ذاتياً بما في ذلك الصور أو الرسائل أو مقاطع الفيديو عبر الهواتف المتنقلة و/أو الإنترنت.[47] ويعد إنشاء وتوزيع وحيازة الصور الجنسية للأطفال غير قانوني في معظم البلدان. وفي حال الكشف عن صور جنسية منتجة ذاتياً للأطفال، ينبغي للبالغين عدم مشاهدتها. وقيام شخص بالغ بإطلاع طفل على صور جنسية هو دائماً عمل إجرامي ويمكن أن يلحق الأذى وقد تدعو الحاجة إلى الإبلاغ عن هذه الصور وإزالتها.

[45] اليونيسيف والاتحاد الدولي للاتصالات، "المبادئ التوجيهية للصناعة بشأن حماية الأطفال على الإنترنت"، 2014 (على النحو الوارد أعلاه).

[46] لجنة التجارة الفيدرالية الأمريكية، "قانون حماية خصوصيات الأطفال على الإنترنت"، 1998.

[47] مبادئ لكسمبرغ التوجيهية، 2016 (على النحو المذكور أعلاه).

الابتزاز الجنسي أو ابتزاز الأطفال جنسياً

الابتزاز الجنسي هو "ابتزاز شخص بواسطة صور لهذا الشخص أنشأها بنفسه كي تُنتزع منه خدمات جنسية أو أموال أو غير ذلك من المنافع تحت تهديد نشر المواد في دائرة أوسع من موافقة الشخص المصوَّر (من قبيل نشر الصور على وسائل التواصل الاجتماعي).[48]

إنترنت الأشياء

تمثل "إنترنت الأشياء (IoT) الخطوة التالية نحو رقمنة مجتمعنا واقتصادنا، حيث توصَّل الأشياء والأشخاص بينياً من خلال شبكات الاتصالات وتبلِّغ عن وضعها و/أو البيئة المحيطة بها.[49]

URL

يشير الاختصار URL إلى "محدد الموارد المنتظم"، وهو عنوان صفحة على شبكة الإنترنت.[50]

الواقع الافتراضي

"الواقع الافتراضي هو استخدام تكنولوجيا الحاسوب لخلق تأثير عالم ثلاثي الأبعاد تفاعلي يكون للأشياء فيه إحساس بالوجود المكاني.[51]

الأمانة اللاسلكية (Wi-Fi)

الأمانة اللاسلكية (Wi-Fi) هي مجموعة المعايير التقنية التي تمكِّن من إرسال البيانات عبر الشبكات اللاسلكية.[52]

48 مبادئ لكسمبرغ التوجيهية، 2016 (على النحو المذكور أعلاه).
49 سياسة المفوضية الأوروبية: السياسة العامة: إنترنت الأشياء".
50 اليونيسيف والاتحاد الدولي للاتصالات، "المبادئ التوجيهية للصناعة بشأن حماية الأطفال على الإنترنت"، 2014 (على النحو الوارد أعلاه).
51 وكالة ناسا، "الواقع الافتراضي: التعريف والمتطلبات".
52 لجنة التجارة الفيدرالية الأمريكية، "قانون حماية خصوصيات الأطفال على الإنترنت"، 1998.

بدعم من:


EBU
OPERATING EUROVISION AND EURORADIO


End Violence
Against Children


eWORLDWIDE GROUP


GSMA


International
Disability
Alliance


ITU


IWF
Internet
Watch
Foundation


PRIVATELY


腾讯游戏追梦计划
Tencent Games Dreaming Plan


unicef
for every child

الاتحـاد الـدولي للاتصـالات
Place des Nations
CH-1211 Geneva 20
Switzerland

ISBN: 978-92-61-30416-4

9 789261 304164

نُشرت في سويسرا
جنيف، 2020
إصدار الصور: Shutterstock